

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MAKANAN DAN
MINUMAN YANG RUSAK DI TOKO BROMO BLITAR**



Penulisan Hukum
(Skripsi)

Disusun dan Diajukan untuk

**Melengkapi Persyaratan Guna Meraih Derajat Sarjana S1 dalam Ilmu
Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh
Berlian Ratri Wijayanti
E0015079

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penulisan Hukum (Skripsi)

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MAKANAN DAN
MINUMAN YANG RUSAK DI TOKO BROMO BLITAR**

Oleh:

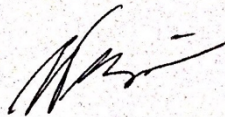
BERLIAN RATRI WIJAYANTI

NIM : E0015079

**Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum
(Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Surakarta, 16 Mei 2019

Dosen Pembimbing



WASIS SUGANDHA, S.H., M.H.

NIP 196502131990021001

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
Penulisan Hukum (Skripsi)




**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MAKANAN DAN
MINUMAN YANG RUSAK DI TOKO BROMO BLITAR**

Disusun Oleh :
Berlian Ratri Wijayanti
NIM. E0015079

Telah diterima dan disahkan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)
Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada :
Hari : Jumat
Tanggal : 28 Juni 2019

DEWAN PENGUJI

1. **Dr. Djoko Wahyu, S.H., M.S.** : 
NIP. 1952051120171002
Ketua
2. **Wida Astuti, S.H., M.H.** : 
NIP. 196007151988032001
Sekretaris
3. **Wasis Sugandha, S.H., M.H.** : 
NIP. 196502131990021001
Anggota

Mengetahui
Dekan,


Prof. Dr./I Gusti Ayu Ketut Rachmi
Handayani, S.H., M.M.
NIP. 19721008 200501 2 001

ABSTRAK

BERLIAN RATRI WIJAYANTI, E0015079, 2019 PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MAKANAN DAN MINUMAN YANG RUSAK DI TOKO BROMO BLITAR. Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah bentuk upaya pemerintah sebagai penyelenggara Negara dalam menjamin adanya suatu kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada masyarakat agar hak-hak mereka sebagai konsumen terpenuhi. Namun selain masyarakat sebagai seorang konsumen yang memerlukan upaya penegakan hukum untuk melindungi hak-haknya sebagai konsumen, perlindungan hukum tersebut juga harus melindungi eksistensi produsen yang sangat penting dalam perekonomian negara. Toko Bromo Blitar sebagai salah satu pelaku usaha di Kota Blitar berusaha menyelenggarakan perlindungan konsumen tersebut dengan berpedoman pada Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) terhadap adanya produk makanan dan minuman rusak dengan melakukan berbagai upaya atas produk produk yang dijualnya. Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan dari Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dalam upaya pencegahan dan penyelesaian terhadap adanya produk makanan dan minuman rusak di Toko Bromo Blitar.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Produk Makanan dan Minuman Rusak, Toko Bromo Blitar.

ABSTRACT

BERLIAN RATRI WIJAYANTI, E0015079, 2019. CONSUMER PROTECTION ON DAMAGED FOOD AND BEVERAGE PRODUCTS IN TOKO BROMO BLITAR. Law Faculty, Sebelas Maret University.

Legal protection for consumers is a form of government efforts as an organizer of the State in ensuring the existence of legal certainty to provide protection to public so that their rights as consumers are fulfilled. But in addition to the community as a consumer who needs law enforcement efforts to protect their rights as consumers, legal protection must also protect the existence of producers which is very important in the country's economy. Toko Bromo Blitar as one of the business actor in Blitar seeks to hold consumer protection by referring to Law Number 8 of 1999 about Consumer Protection (UUPK) on the presence of damaged food and beverage products by making various efforts on the products they sell. This legal writing aims to find out the implementation of Law Number 8 of 1999 about Consumer Protection in an effort to prevent and resolve the presence of damaged food and beverage products in Toko Bromo Blitar.

Keywords: Consumer Protection, Damaged Food and Beverage Products, Toko Bromo Blitar.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Karena sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

(Q.S Al Insyirah 5-6)

"You dont need to be as good as everyone else, just be the best version of yourself" – (Anonim)

"God feeds every bird, but doesn't put it right in its nest" – Mark

Karya sederhana ini penulis persembahkan pada :

- Allah SWT yang memberi rahmat tak terhingga
- Mama, yang selalu memberi kasih sayang, do'a, dukungan, memfasilitasi serta membantu penulis dalam banyak hal.
- Alm. Ayah yang menyayangi penulis tak terhingga, semoga ayah melihat ini dari surga.
- Sahabat dan teman-teman, yang memberi semangat dan mengajarkan banyak hal.
- Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang melimpah nikmat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Skripsi dengan judul **"Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan dan Minuman yang Rusak di Toko Bromo Blitar"** tepat pada waktunya. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulisan laporan ini dapat diselesaikan tidak lepas dari arahan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani S.H., M.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret,
2. Bapak Wasis Sugandha, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan serta nasehat kepada penulis dalam penulisan hukum ini,
3. Bapak Edy Herdyanto S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret,
4. Seluruh Bapak / Ibu Dosen serta seluruh karyawan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta,
5. Tim penguji Skripsi yang telah memberikan saran untuk perbaikan terhadap penyusunan laporan skripsi,
6. Mama tersayang yang selalu mendoakan, menasehati, memberi semua fasilitas dan memberi dukungan penuh pada penulis. Semoga ini menjadi langkah awal penulis untuk membahagiakan dan membanggakan mama.
7. Bapak Anton Hartono serta seluruh *staff* dan karyawan di Toko Bromo Blitar yang telah berbaik hati memberikan ijin dan informasi kepada penulis guna kepentingan penulisan hukum ini,
8. Ibu Yupi dan segenap Bapak / Ibu dari Dinas Kesehatan dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar yang telah bersedia membantu

penulis untuk diwawancarai terkait perlindungan konsumen guna kelancaran skripsi,

9. Sahabat - sahabat penulis, Desita, Ulfah, Ayu, Silvi, Isna yang memberi dukungan dan hiburan ketika penulis merasa suntuk.
10. Sahabat - sahabat penulis di kampus Ina, Mufi, Klara, Mira, Ane, Farda, Fika, Alia yang telah memberi semangat, masukan dan arahan pada penulis.
11. Teman - teman KKN dan teman teman magang yang mengajarkan banyak hal baru untuk berproses dan berprogres.
12. Teman - teman penulis yang lain Aisyah, Salma, Kak Nata, Kak Hana, Sabrina, Nuke, Nona, Rahma, Rania, Kak Sindi, Kak Diye, Kak Jihaan, Kak Avni, Yeye, Nandoy, Fea, Asya, Sinta. Thank you for being a good listener, being there when i feel like i dont have someone to run to, and always tell me that i did well.
13. Teman-teman angkatan 2015 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
14. Semua pihak yang belum disebutkan dan telah membantu serta mendoakan penulis dalam penyelesaian penulisan hukum ini

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam memberikan sumbangan ilmu bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang, atas segala perhatiannya, penulis mengucapkan terimakasih.

Surakarta,

Berlian Ratri Wijayanti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
F. Sistematika Skripsi	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Kerangka Teori.....	14
1. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen	14
2. Tinjauan tentang Kerusakan Produk	20
3. Tinjauan tentang Tanggung Jawab Produk	22
4. Tinjauan tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen	23
5. Tinjauan tentang Pelaksanaan Hukum	26
B. Kerangka Pemikiran	28

BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A.	Gambaran Umum Mengenai Toko Bromo Blitar	30
1.	Sejarah dan Perkembangan Toko Bromo Blitar	30
2.	Struktur Organisasi Perusahaan	34
B.	Upaya Toko Bromo Blitar dalam Melakukan Pengawasan terhadap Produk Makanan dan Minuman yang Dijual	36
1.	Proses Pengadaan Produk	37
2.	Pertanggungjawaban Pemeriksaan Produk	40
3.	Tempat dan Waktu Pemeriksaan Produk	41
C.	Upaya Penyelesaian atas Keluhan terhadap Produk Makanan dan Minuman yang Rusak	45
1.	Penyelesaian terhadap Produk Rusak yang Belum Terjual	45
2.	Penyelesaian terhadap Produk Rusak yang Telah Terjual.. ..	47
D.	Peran Pemerintah	51
E.	Faktor - Faktor yang Menjadi Penghambat dalam Perlindungan Konsumen di Toko Bromo Blitar	57
1.	Faktor Pemerintah dan Peraturan yang Berlaku	57
2.	Faktor Masyarakat	58
3.	Faktor - Faktor lain	59
F.	Penyelesaian terhadap Faktor - Faktor yang Menjadi Penghambat dalam Perlindungan Konsumen di Toko Bromo Blitar	62
BAB IV	SIMPULAN DAN SARAN	67
A.	Simpulan	67
B.	Saran	69
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan pertumbuhan kebutuhan manusia terhadap suatu barang dan jasa setiap tahunnya semakin meningkat, baik berupa kebutuhan material ataupun kebutuhan pokok seperti sandang, pangan, dan papan yang layak. Di Indonesia sendiri, telah ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 Ayat (2) bahwasanya setiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan, maka untuk memperoleh kehidupan yang layak tersebut perlu tersedianya suatu barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik dan dengan harga yang dapat dijangkau pula oleh masyarakat.

Dalam mengkonsumsi suatu produk baik berupa barang maupun jasa, kenyamanan konsumen sebagai pengguna barang dan jasa menjadi hal yang perlu diperhatikan baik bagi konsumen itu sendiri maupun produsen sebagai penyedia barang dan jasa. Harus ada banyak pertimbangan yang dilakukan oleh konsumen sebelum mengkonsumsi suatu produk terutama produk makanan dan minuman. Sebab sebagai produk yang dikonsumsi, konsumen harus memperhatikan komposisi bahan yang terkandung dalam produk makanan dan minuman, kandungan gizi dalam produk, proses pengolahan dan produksi, proses penyimpanan, label halal dan masa kedaluwarsa suatu produk makanan dan minuman serta keamanan dari kemasan agar konsumen mendapatkan produk makanan dan minuman yang terbukti layak dikonsumsi.

Dewasa ini, tidak jarang ditemui produk makanan dan minuman yang beredar di masyarakat tanpa mempedulikan apakah produk tersebut terkemas dengan baik, sudah diberi label halal, atau sudah mencantumkan tanggal kedaluwarsa. Bahkan di pasaran bebas, masih kerap ditemukan produk makanan dan minuman yang tidak memenuhi ketentuan tersebut. Seperti yang terlansir dalam situs liputan6.com penulis memperoleh data

bahwa dalam operasi yang digelar selama Ramadhan tahun 2018 oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) lewat Balai Besar POM di seluruh Indonesia melakukan pengawasan intensif serentak untuk mencegah peredaran obat dan makanan ilegal, rusak, dan kedaluwarsa di masyarakat. Berdasarkan data hingga 30 Mei 2018, BPOM menemukan produk pangan olahan tidak memenuhi ketentuan (TMK) sebanyak 5.272 item (1.405.030 kemasan) dari 932 sarana ritel dan 84 gudang importir / distributor di seluruh Indonesia. Produk-produk tersebut ada yang tidak memiliki nomor izin edar alias ilegal, kedaluwarsa, atau kemasan rusak (<https://www.liputan6.com/health/read/3552838/bpom-temukan-jutaan-kemasan-pangan-ilegal-rusak-dan-kedaluwarsa> diakses 19 November 2018 pukul 19.00 WIB).

Mengetahui hal seperti tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa seorang konsumen memerlukan upaya penegakan hukum untuk melindungi hak-haknya sebagai konsumen, namun perlindungan hukum tersebut juga harus melindungi eksistensi produsen yang sangat penting dalam perekonomian negara. Permasalahan yang terjadi pada hukum perlindungan konsumen adalah bagaimana ketentuan hukum bagi para pelaku usaha sebisa mungkin tidak mengganggu hak hak konsumen, sehingga pelaku usaha dapat menjalankan usahanya tanpa ada pihak yang merasa dirugikan. Masalah perlindungan konsumen ini bukan hanya masalah pribadi atau orang - perorangan, namun hal ini merupakan masalah bersama karena pada dasarnya setiap orang dapat disebut sebagai konsumen sebab semua orang tentu menjadi pengguna akan suatu produk barang atau jasa.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat membuat upaya perlindungan konsumen yang selama ini dianggap kurang diperhatikan menjadi lebih diperhatikan. Karena permasalahan yang terjadi terhadap perlindungan konsumen ini akan selalu menjadi bahan pembicaraan di masyarakat dan tidak akan tuntas selama masih ada konsumen yang

merasa dirugikan. Ketentuan yang tercantum dalam Pasal 8 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan "Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang tersebut" dikarenakan apabila produk yang diterima seorang konsumen memiliki kerusakan baik kerusakan kemasan atau kerusakan isi produk itu sendiri, besar kemungkinan produk tersebut tidak baik untuk dikonsumsi. Hal ini berarti, jika produk yang diterima oleh konsumen adalah barang yang rusak seperti yang dimaksud diatas dan tanpa memberikan informasi mengenai kerusakan tersebut pada konsumen, pelaku usaha dapat dikatakan melakukan perbuatan yang dilarang dan wajib bertanggungjawab atas itu.

Pertanggungjawaban pelaku usaha atas perbuatan yang dianggap merugikan tersebut disebut juga dengan tanggung jawab produk atau *product liability*. Pada dasarnya tanggung jawab produsen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen karena produsen dianggap memiliki finansial yang lebih dibanding konsumen. Dalam *Butterworths Concise Australian Legal Dictionary*, Peter E Nygh dan Peter mengatakan bahwa *product liability* merupakan tanggungjawab hukum yang dibebankan kepada pengusaha, distributor atau pemasok. Sementara itu, Agnes M. Toar mengartikan tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut (Dalam Tami Rusli, 2012: 81).

Dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dijelaskan yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang

ekonomi. Pelaku usaha yang dimaksud disini termasuk juga pedagang, baik pedagang grosir, distributor, maupun pedagang eceran seperti *supermarket*, *minimarket*, toko, kios dan pedagang eceran lainnya.

Khususnya dalam penulisan ini, penulis menjadikan Toko Bromo Blitar sebagai lokasi penelitian mengingat Toko Bromo sendiri merupakan salah satu toko grosir dan eceran yang cukup besar yang terletak di kota Blitar dengan memiliki tiga toko cabang, serta telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat kota Blitar dan sekitarnya. Alasan penulis melakukan penelitian ini ingin mengetahui apakah Toko Bromo Blitar sudah melakukan pengawasan dengan baik dalam hal perlindungan konsumen terutama dalam masalah produk-produk makanan dan minuman yang rusak, baik kemasan maupun kerusakan produk itu sendiri yang menjadi tidak layak konsumsi. Maka dengan ini, penulis tertarik untuk mengangkat penulisan hukum (skripsi) dengan judul Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan dan Minuman yang Rusak di Toko Bromo Blitar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian alasan pemilihan judul dan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan dalam penulisan hukum yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MAKANAN DAN MINUMAN YANG RUSAK DI TOKO BROMO BLITAR" dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap produk makanan dan minuman yang rusak di Toko Bromo Blitar?
2. Apa faktor faktor yang menjadi penghambat dalam perlindungan konsumen oleh Toko Bromo dan bagaimana penyelesaiannya?

C. Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya tujuan terkait dengan perumusan masalah dari penelitian yang akan dibahas sehingga dapat

memberikan arahan dalam penelitian yang dilakukan penulis. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Tujuan Objektif

Tujuan objektif merupakan tujuan penulisan dilihat dari tujuan umum yang berasal dari penelitian itu sendiri, yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap produk makanan dan minuman yang rusak di Toko Bromo Blitar.
- b. Untuk mengetahui faktor faktor yang menjadi penghambat dalam perlindungan konsumen oleh Toko Bromo dan penyelesaian terhadap faktor faktor penghambat tersebut

2. Tujuan Subjektif

Tujuan subjektif merupakan tujuan penulisan dilihat dari pribadi penulis sebagai dasar dalam melakukan penelitian, yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk memperoleh data lengkap sebagai bahan utama dalam penyusunan penulisan hukum (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Meret Surakarta.
- b. Untuk mengembangkan pengetahuan penulis mengenai Hukum Administrasi Negara yang berkonsentrasi pada Hukum Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dan penulisan hukum diharapkan dapat memberi manfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Dengan penelitian yang dilakukan dalam penulisan hukum ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat secara teoretis dan praktis.

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoretis

- a. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui perbedaan dan persamaan yang jelas antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek pelaksanaannya di lapangan dan dapat mengembangkan ilmu hukum administrasi negara melalui kegiatan penelitian.
 - b. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan literatur dalam dunia kepustakaan hukum administrasi negara, khususnya yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen.
2. Manfaat Praktis
- a. Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi berbagai pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam usaha pelaksanaan perlindungan konsumen atas produk barang yang dijual di Toko Bromo Blitar.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi Toko Bromo Blitar sebagai pelaku usaha dalam pelaksanaan upaya perlindungan konsumen dalam rangka menjual produk makanan dan minuman yang baik bagi konsumen.

E. Metode Penelitian

Penelitian merupakan sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, oleh karena itu penelitian bertujuan mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten, dengan mengadakan analisa dan kontruksi. Penelitian hukum merupakan penelitian yang diserasikan dengan disiplin ilmu hukum, yaitu suatu sistem ajaran tentang hukum sebagai norma dan kenyataan. (Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2007: 23). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis isu hukum mengenai hukum perlindungan konsumen yang dalam hal ini penulis melakukan penelitian di Toko Bromo Blitar.

Metode penelitian yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang didasarkan pada metode, sistematis, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala sosial tertentu dengan menganalisisnya. Selain itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta sosial tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul dari gejala yang bersangkutan. Pada penulisan sosiologis atau empiris, maka yang diteliti awalnya adalah data sekunder yang memberikan penjelasan mengenai penulisan penelitian hukum untuk kemudian dilanjutkan penelitian data primer lapangan atau terhadap masyarakat. (Soerjono Soekanto, 2014: 52).

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian hukum deskriptif adalah penelitian yang memberikan data yang seteliti mungkin dengan menggambarkan gejala tertentu. Suatu penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin mengenai manusia, keadaan, atau gejala-gejala lainnya (Soerjono Soekanto, 2014: 10).

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan dengan metode kualitatif ini merupakan suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis dan lisan serta perilaku nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. (Soerjono Soekanto, 2014: 32). Pengertian lain menjelaskan, pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang

menghasilkan kata - kata tertulis atau lisan dari orang - orang yang dapat diamati. (Lexy J Moleong, 2009: 4).

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ditetapkan agar ruang lingkup dari permasalahan yang akan diteliti lebih jelas dan terfokus, sehingga penelitian yang dilakukan lebih terarah. Penelitian ini mengambil lokasi di Toko Bromo Blitar dengan alasan karena Toko Bromo merupakan salah satu agen penjualan yang cukup besar di kota Blitar yang menjual berbagai produk termasuk makanan, minuman dan bahan bahan pokok kepada konsumen.

5. Jenis dan Sumber Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Secara umum, didalam penelitian biasanya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat (mengenai perilakunya; data empiris) dan dari bahan pustaka. Data yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer atau data dasar dan yang kedua diberi nama data sekunder (Soerjono Soekanto, 2014: 51). Jenis data yang digunakan dalam peneltian ini adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

Menurut Soerjono Soekanto, data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari lapangan yang menjadi objek penelitian atau diperoleh melalui wawancara yang berupa keterangan atau fakta-fakta atau juga disebut dengan data yang diperoleh dari sumber yang pertama (Soerjono Soekanto, 2014: 12).

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sata yang diperoleh atau didapat dari keterangan atau pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh secara tidak langsung antara lain mencakup dokumen-

dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan (Soerjono Soekanto, 2014: 12).

b. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian adalah tempat dimana data dan keterangan ditemukan. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) sumber data yaitu:

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer yang dipakai dalam penelitian ini adalah penulis akan melakukan wawancara dengan pemilik, beberapa *staff* Toko Bromo Blitar dan beberapa pelanggan di Toko Bromo Blitar, serta kepada narasumber lain.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder digunakan untuk melengkapi dan mendukung sumber data primer (Soerjono Soekanto, 2014: 50-51) yang dikelompokkan menjadi

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas atau mengikat secara umum bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan antara lain:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 329/MEN.KES/PER/XII/1976 tentang Produksi dan Peredaran Makanan
- 4) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26/M-DAG/PER/5/2017 tentang Pengawasan Metrologi Legal
- 5) dan Peraturan Perundangan lain yang relevan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Adapun hukum sekunder yang membantu penulis dalam penelitian ini adalah

- 1) Buku - buku;
- 2) Jurnal hukum;
- 3) Artikel hukum;
- 4) Bahan - bahan hukum dari media internet serta sumber lainnya yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan mendukung penelitian hukum ini.

6. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian pada umumnya dikenal 3 (tigas) jenis alat pengumpulan data yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan dan observasi, dan wawancara atau interview (Soerjono Soekanto, 2014: 21). Penelitian ini menggunakan studi lapangan atau *field research* sebagai teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang valid. Studi lapangan tersebut dilakukan dengan cara:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan dengan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Lexy J. Moelang 2012: 186). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pemilik, beberapa staff, beberapa pelanggan Toko Bromo Blitar dan narasumber lain.

b. Observasi

Obervasi dalam penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan datang langsung ke tempat penelitian yang dalam hal ini dilakukan ini Toko Bromo Blitar.

c. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data sekunder dengan menggunakan studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari buku-buku literatur, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi, hasil penelitian terdahulu, dan bahan kepustakaan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (Soerjono Soekanto 2014: 12). Adapun pustaka yang digunakan dalam penelitian ini antara lain buku-buku *literature*, perundang-undangan, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian hukum ini.

7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif dengan menggunakan, mengelompokkan, dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan, kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas, dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari suatu kepustakaan. Proses analisis interaktif yang menghubungkan ketiga komponen tersebut dengan proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul, penulis membuat reduksi data dan sajian data, untuk ditarik kesimpulan, sehingga data yang terkumpul mempunyai hubungan satu sama lain secara sistematis (H.B. Sutopo 2006: 91-95). Nantinya data yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang telah dilakukan penulis terhadap responden yaitu pemilik beserta staff Toko Bromo Blitar, pelanggan di Toko Bromo Blitar, dan narasumber lain.

F. Sistematika Skripsi

Sistematika penulisan hukum dipergunakan untuk memberi gambaran yang jelas dan pemahaman yang mudah mengenai keseluruhan isi penulisan hukum tersebut. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan hal-hal mengenai sebagai berikut:

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Metode Penelitian
- F. Sistematika Skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang kerangka teori dan kerangka pemikiran yang berkaitan dengan judul dan pokok permasalahan dalam penulisan hukum yang disusun

- A. Kerangka Teori
 - 1. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen
 - 2. Tinjauan tentang Kerusakan Produk
 - 3. Tinjauan tentang Tanggung Jawab Produk
 - 4. Tinjauan tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen
 - 5. Tinjauan tentang Pelaksanaan Hukum
- B. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini menjelaskan dalam bentuk bagan mengenai keterkaitan dasar pemikiran hingga permasalahan yang kemudian menghasilkan kesimpulan yang menjadi jawaban dari pokok permasalahan yang ada dalam penulisan hukum ini.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai pembahasan dan hasil yang berisi hasil penelitian yang

diperoleh peneliti berdasarkan rumusan masalah yang diteliti yaitu:

- 1) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap produk makanan dan minuman yang rusak di Toko Bromo Blitar?
- 2) Apa faktor faktor yang menjadi penghambat dalam perlindungan konsumen oleh Toko Bromo dan bagaimana penyelesaiannya?

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

Bab ini meliputi kesimpulan jawaban pada rumusan masalah secara garis besar berdasarkan analisis data yang telah diperoleh dari penelitian.

B. Saran

Sub bab ini menguraikan saran atau rekomendasi terkait penulisan hukum ini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kerangka Teori

A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

1) Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat dikelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna barang adalah konsumen akhir. Yang dimaksud konsumen akhir adalah konsumen akhir memperoleh barang atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain (Tatik Suryani, 2003: 12).

Pengertian konsumen dapat terbagi dalam 3 (tiga) bagian, terdiri atas:

- 1) Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu;
- 2) Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang dan/atau jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial (sama dengan pelaku usaha);
- 3) Konsumen akhir adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (Az. Nasution, 2001: 5).

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah "konsumen" sebagai definisi yuridis formatif ditemukan pada Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Kemudian pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tertulis hak-hak konsumen antara lain:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sementara Pasal 5 berisi tentang kewajiban konsumen, antara lain hal hal yang wajib dilakukan oleh konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2) Pengertian Produsen

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/ peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen produsen dapat diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen (Harry Duintjer Tebbens, 1980: 4).

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut: “Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang di dirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah menjelaskan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dalam pasal 6 dan 7. Hak pelaku usaha antara lain:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian kewajiban dari pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan

- dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3) Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Pemberdayaan konsumen dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari eksese negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya (Az. Nasution, 2001: 4).

Selanjutnya Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan perlindungan konsumen bertujuan untuk:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Melindungi harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

B. Tinjauan tentang Kerusakan Produk

Pengertian rusak dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tidak sempurna (baik, utuh). Dalam Pasal 8 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencantumkan, pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud. Rusak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala kerusakan baik kerusakan kemasan maupun kerusakan isi dari produk itu sendiri

Kemasan atau *packaging* adalah suatu wadah yang menempati suatu barang agar aman, menarik, mempunyai daya pikat dari seorang yang ingin membeli suatu produk. Dapat juga menjadi media komunikasi antara produsen dengan calon konsumen, sehingga didalam desain kemasan tercantum informasi-informasi yang harus diketahui oleh calon konsumen, agar calon konsumen merasa tidak asing dengan produk yang di kemas. Semakin lengkap informasi yang tertera di kemasan, persepsi dari calon pembeli semakin tau dan meyakinkan terhadap produk yang dijual yang akan dibelinya (Syukrianti Mukhtar, Muchammad Nurif, 2015: 181).

Rahmatillayev Nurnatjon menyatakan kemasan produk adalah bagian penting keamanan produk makanan. karena, kemasan yang baik

melindungi produk dari kerugian dan kerusakan sementara menjaga kualitas produk di dalamnya, yang bisa dipengaruhi oleh perubahan iklim, penyimpanan dan penanganan yang tidak benar. Ini adalah penggunaan dan tujuan primer dari kemasan yang lebih fokus pada menyampaikan kualitas keamanan (Dalam Syukrianti Mukhtar, Muchammad Nurif, 2015: 184).

Adanya wadah atau pembungkus dapat membantu mencegah atau mengurangi kerusakan, melindungi produk yang ada didalamnya, melindungi dari bahaya pencemaran serta gangguan fisik (gesekan, benturan dan getaran) (Danger 1992: 49). Pengemasan menghubungkan antara dukungan promosional yang diberikan oleh manufaktur, ruang rak yang ditata oleh pengecer, dan kebutuhan serta keinginan dari pembeli akhir. Ada empat pihak yang terkait dalam konsep pengemasan:

- 1) Manufaktur kemasan merancang dan membuat kemasan tetapi paling berkepentingan dengan kemasan penjualan.
- 2) Pemakai kemasan, yaitu perusahaan yang memasukkan produk ke dalam kemasan yang paling berkepentingan dengan penjualan produk. Pemakai tersebut bertanggungjawab akan pemasaran.
- 3) Distributor atau pengecer, yang mempengaruhi sifat kemasan dan yang merupakan objek dari bagian pemasaran yang dikenal sebagai perdagangan.
- 4) Pelanggan, pembeli akhir dari produk yang diisikan ke dalam kemasan tersebut, yang merupakan objek dari keseluruhan konsep dan kemasan tersebut harus berdaya tarik.

Pengemasan bahan pangan harus memenuhi beberapa kondisi atau aspek untuk dapat mencapai tujuan pengemasan itu sendiri, yaitu bahan pengemasnya harus memenuhi persyaratan tertentu, pola distribusi dan penyimpanan produk hasil pengemasan harus baik, dan metode atau teknik pengemasan bahan pangan harus tepat. Untuk itu ada berbagai cara yang dapat dilakukan untuk mempertahankan usia produk makanan dan minuman sehingga dapat sampai ke tangan konsumen dalam keadaan

masih layak dikonsumsi (Danger 1992: 49). Jadi, kerusakan produk yang dimaksud adalah apabila produk tersebut mengalami kerusakan pada kemasan baik saat pengemasan maupun pemasaran sehingga sampai di tangan konsumen dalam keadaan yang tidak baik dan mempengaruhi isi dan komposisi sehingga mengakibatkan produk tersebut tidak layak di konsumsi.

C. Tinjauan tentang Tanggung Jawab Produk

Produk secara umum diartikan sebagai barang yang secara nyata dapat dilihat dan dipegang (*tangible goods*), baik yang bergerak maupun tidak bergerak. Namun dalam kaitannya dengan masalah tanggung jawab produk (*product liability*) produk bukan hanya berupa *tangible goods*, tetapi juga termasuk yang bersifat *intangible*, seperti listrik, produk alami (makanan- makanan, binatang peliharaan), tulisan (peta penerbangan yang diproduksi secara masal), atau perlengkapan rumah. Termasuk dalam pengertian produk tidak hanya produk yang sudah jadi secara keseluruhan, tetapi juga komponen dan suku cadang.

Tanggung jawab produk atau tanggung gugat produk merupakan istilah yang diterjemahkan dari *product liability*. Tanggung jawab produk juga mengacu pada tanggung jawab produsen, yang dalam istilah bahasa Jerman disebut *produzenten haftung*. Istilah dan definisi tanggung jawab produk di kalangan para pakar dan sejumlah peraturan diartikan secara berbeda-beda. *Product liability* sering diistilahkan dengan tanggung jawab produk cacat, tanggung jawab produk, atau tanggung jawab produsen. Sedangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menggunakan istilah tanggung jawab pelaku usaha.

Mengenai pengertian tanggung jawab produk, para pakar memberikan penekanan dan lingkup yang bervariasi sebagaimana dapat dilihat dalam berbagai pengertian antara lain di dalam *Black's Law Dictionary* product liability dirumuskan sebagai berikut: “*Refers to the legal liability of manufacturers and sellers to compensate buyers, users and even bystanders for damages or injuries suffered because of defects*

in goods purchased.” Yang berarti mengacu pada tanggung jawab hukum dari pabrik dan penjual untuk mengkompensasi pembeli, pengguna dan bahkan pengamat untuk kerusakan atau cedera yang diderita karena cacat pada barang yang dibeli.

Sementara itu dalam *Butterworths Concise Australian Legal Dictionary*, Peter E Nygh dan Peter Butt, (N.H.T. Siahaan, 2005: 146-147) mengatakan bahwa *product liability* merupakan tanggung jawab hukum yang dibebankan kepada pengusaha, distributor atau pemasok sebagai pengartian dari: “*A responsibility or onus imposed by the law of contract and tort or by consumer legislation on a manufacturer, distributor or supplier to warn consumers appropriately about possible detrimental or harmful effects of a product and to foresee how it may be inisused.*”

Dalam pengertian lain, Agnes M Toar mengartikannya tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Dengan demikian, yang dimaksud dengan tanggung jawab produk adalah suatu tanggungjawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut, juga terhadap orang/badan yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang bengkel dan pergudangan, demikian juga para agen dan pekerja dari badan- badan usaha tersebut (Dalam Tami Rusli, 2012: 81-83).

D. Tinjauan tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen diartikan sebagai sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Sengketa konsumen dapat terjadi karena dua alasan, yaitu:

- a. Pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana telah diatur dalam undang-undang. Artinya, pelaku

usaha mengabaikan ketentuan undang - undang tentang kewajibannya atau lalai terhadap kewajibannya sebagai pelaku usaha serta melanggar larangan - larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usaha. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum.

- b. Pelaku usaha atau konsumen tidak taat pada isi perjanjian. Artinya baik pelaku usaha maupun konsumen tidak mentaati kewajibannya sesuai kontrak atau perjanjian yang telah dibuat dan disetujui kedua belah pihak. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

Sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana kedua belah pihak mendapatkan kembali hak-haknya dan tidak ada yang merasa dirugikan. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi dua alternatif untuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian konsumen di luar pengadilan. Pasal 45 ayat 1 menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan baru diketahui melalui Pasal 47, sedangkan Pasal 45 justru menyebutnya dengan lembaga khusus sebagai penyelesaian di luar pengadilan. Pasal 47 menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan / atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali

kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara, yaitu :

- a. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian antara kedua belah pihak; dan
- b. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dengan demikian, terbuka tiga cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu :

- a. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan;
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan ganti kerugian antara kedua belah pihak; dan
- c. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pasal 54 Ayat (3) UUPK menegaskan bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Kata “final” diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi. Pasal 56 Ayat (2) UUPK menyatakan para pihak ternyata dapat mengajukan keberatan apabila pelaku usaha dan konsumen tidak menerima putusan BPSK, keberatan ini disampaikan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Dengan dibukanya kesempatan mengajukan keberatan, dapat disimpulkan bahwa putusan BPSK tersebut masih belum final. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diberikan kewajiban hukum untuk itu. Menurut penjelasan Pasal 54 Ayat (3), putusan bersifat final BPSK adalah “tidak ada upaya hukum banding dan kasasi”. Dihubungkan dengan ketentuan Pasal 56 Ayat (2) UUPK, maka dapat diketahui bahwa ternyata istilah “final” putusan BPSK hanya dimaknai pada upaya banding, tetapi tidak termasuk “upaya mengajukan keberatan” kepada pengadilan negeri.

Pada dasarnya putusan majelis BPSK bersifat nonlitigasi, sehingga apabila ada pihak yang keberatan atas putusan BPSK tersebut, mereka dapat mengajukan kepada pengadilan negeri. Pengadilan negeri disyaratkan untuk memproses penyelesaian suatu perkara dengan melalui acara gugatan perdata biasa. Hal ini menunjukkan bahwa posisi proses hukum dan putusan BPSK itu pada dasarnya nonyudisial. Dalam arti pula bahwa putusan BPSK tersebut merupakan salah satu dari rangkaian mekanisme sistem pengadilan, jadi berada di luar mekanisme peradilan umum. Menurut Pasal 42 Ayat (1) putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap

E. Tinjauan tentang Pelaksanaan Hukum

Dalam buku Satjipto Raharjo yang berjudul Ilmu Hukum, bahwa kehidupan masyarakat yang sedikit banyak berjalan dengan tertib dan teratur ini didukung oleh adanya suatu tatanan. Karena adanya tatanan inilah kehidupan menjadi tertib. Maka apa yang kita lihat sebagai suatu tatanan dalam masyarakat, yaitu yang menciptakan hubungan - hubungan tetap dan teratur antara anggota - anggota masyarakat sesungguhnya tidak merupakan suatu konsep tunggal. Ketertiban dalam masyarakat diciptakan bersama-sama oleh berbagai lembaga secara bersama-sama. Yang dapat dilihat sebagai tatanan dari luar pada hakikatnya terdiri dari suatu kompleks tatanan, atau bisa disebut dengan suatu tatanan, yaitu adanya suatu tatanan yang terdiri dari sub-sub tatanan, yaitu :

- a. Kebiasaan, ialah tatanan yang terdiri dari norma-norma yang dekat sekali dengan kenyataan. Apa yang bisa dilakukan manusia itulah yang kemudian bisa menjelma menjadi norma kebiasaan, melalui ujian keteraturan, kejelasan dan kesadaran untuk menerimanya sebagai suatu kaidah oleh masyarakat.
- b. Tatanan hukum, yaitu pergeseran dari suatu tatanan kebiasaan yang dibuat secara sengaja oleh suatu badan perlengkapan dalam

masyarakat yang khusus ditugasi untuk menjalankan penciptaan atau pembuatan hukum itu.

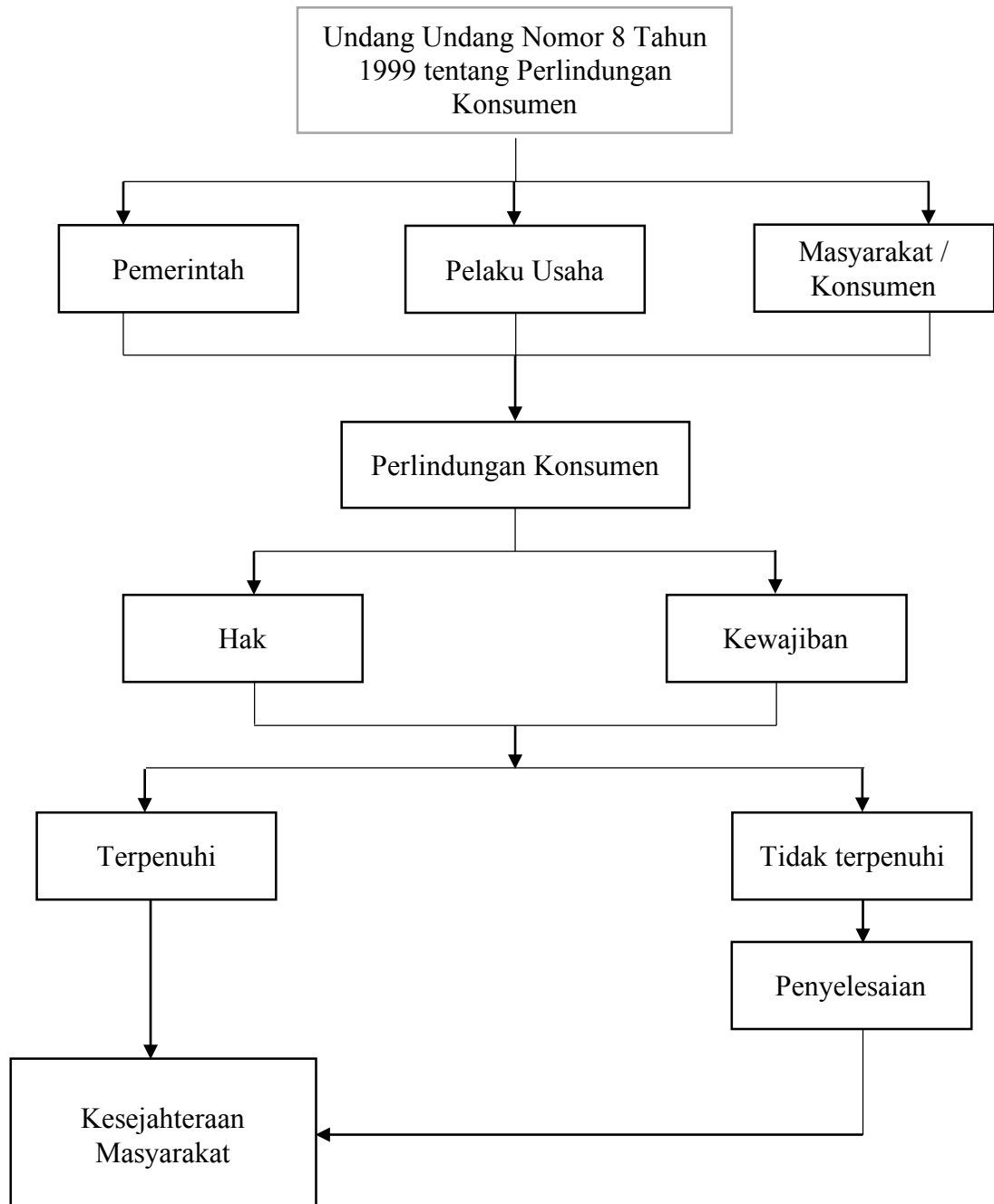
- c. Tatanan kesusilaan, sama mutlaknya dengan kebiasaan, hanya saja tatanan kebiasaan mutlak berpegangan pada kenyataan tingkah laku orang - orang sedangkan kesusilaan justru berpegangan kepada idealnya yang masih diwujudkan dalam masyarakat.

Hukum merupakan salah satu dari beberapa lembaga dalam masyarakat yang turut menciptakan ketertiban masyarakat dan keduanya merupakan hal yang berhubungan sangat erat. Sulit untuk mengatakan adanya masyarakat tanpa adanya suatu ketertiban, bagaimanapun kualitasnya. Hukum adalah karya manusia yang berupa norma - norma berisi petunjuk - petunjuk tingkah laku. Hukum merupakan pencerminan dari kehendak manusia tentang bagaimana seharusnya masyarakat dibina dan diarahkan.

Berdasarkan pendapat Satjipto Raharjo tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya hukum harus dilaksanakan berdasarkan 4 (empat) unsur, yaitu ketertiba, keadilan, kegunaan, dan kepastian hukum.

2. Kerangka Pemikiran

Secara skematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Keterangan :

Indonesia adalah negara hukum, yang memiliki arti bahwa Indonesia menjunjung tinggi hukum dengan berlandaskan peraturan hukum yang berlaku dalam menjamin keadilan warga negaranya dan, dalam melaksanakan setiap pemerintahannya agar interaksi dalam masyarakat memiliki dasar hukum dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku di Indonesia. Kemudian dalam hal perlindungan konsumen, dibentuklah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai upaya perlindungan terhadap konsumen yang melibatkan tiga pihak, yaitu pemerintah, pelaku usaha sebagai penyedia barang dan jasa, dan masyarakat atau konsumen sebagai pengguna barang dan jasa. Tiga pihak tersebut harus berperan secara aktif untuk mewujudkan perlindungan konsumen, peran yang dimaksud disini meliputi ketentuan pengaturan dan pelaksanaan perlindungan hak dan kewajiban para pihak.

Hak dan kewajiban dari para pihak ini harus terpenuhi agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan, apabila tidak terpenuhi maka dibutuhkan suatu penyelesaian supaya dapat dicapai kepastian, keadilan, dan manfaat untuk mendukung terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Maka dalam penulisan skripsi ini dijelaskan bagaimana perlindungan konsumen terhadap produk makanan dan minuman yang rusak dengan studi kasus di Toko Bromo Blitar agar hak dan kewajiban dari semua pihak terpenuhi sehingga dapat dicapai kesejahteraan masyarakat seperti yang diamanatkan dalam Undang Undang 1945.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Mengenai Toko Bromo Blitar

1. Sejarah dan Perkembangan Toko Bromo Blitar

Toko Bromo Blitar merupakan usaha milik pribadi di bidang distribusi bahan pokok yang pertama kali berdiri pada sekitar tahun 1980. Awalnya toko ini dimiliki dan dikelola sendiri oleh pendiri pertama Cokro Hartono dan bertempat di Jalan Mawar No. 38 Kelurahan Sukorejo, Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Hingga pada September 2007 usaha ini berpindah kepemilikan pada Anton Hartono yang merupakan putra dari pendiri pertama, dan berpindah lokasi juga di Jalan Doktor Wahidin Sudirohusodo No. 51 Kelurahan Kepanjen Lor, Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar serta lokasi cabang lainnya.

Berikut beberapa keterangan yang terkait dengan Toko Bromo Blitar:

- | | |
|--------------------|--|
| a. Nama Perusahaan | : Toko Bromo |
| b. Pemilik Utama | : Anton Hartono |
| c. Penanggungjawab | : Anton Hartono |
| d. Status | : Kantor Pusat |
| e. Alamat Pusat | : Jalan Doktor Wahidin Sudirohusodo
No. 51 Kelurahan Kepanjen Lor,
Kecamatan Kepanjen Kidul, Kota
Blitar, Jawa Timur. |
| f. Alamat Cabang | : 1) Jalan Anggrek Nomor 44
Kelurahan Sukorejo, Kecamatan
Sukorejo Kota Blitar, Jawa
Timur.
2) Jalan Melati Nomor 32
Kelurahan Kepanjen Kidul,
Kecamatan Kepanjen Kidul, Kota
Blitar, Jawa Timur. |

- g. Nomor Telpn : (0342) 814263
- h. Kegiatan Usaha Utama : Perdagangan besar makanan, minuman dan bahan bahan pokok
- i. Nomor SIUP : 503/35/410.207.1/SIUP/2007

Toko Bromo memiliki tiga toko di seluruh Kota Blitar, yang pertama terletak di Jalan Doktor Wahidin Sudirohusodo No. 51 Kelurahan Kepanjen Lor Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar, kedua di Jalan Anggrek Nomor 44 Kelurahan Sukorejo Kecamatan Sukorejo Kota Blitar, dan ketiga di Jalan Melati Nomor 32 Kelurahan Kepanjen Kidul Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar. Pada saat pertama berdiri sekitar tahun 1980 Toko Bromo Blitar dimiliki oleh Cokro Hartono sebagai pendiri utama dan berlokasi di Jalan Mawar No. 38 Kelurahan Sukorejo, Kecamatan Sukorejo Kota Blitar, kemudian pada tahun 2004 berpindah kepemilikan pada Anton Hartono bersamaan dengan Toko Bromo pusat berpindah lokasi di Jalan Doktor Wahidin Sudirohusodo No. 51 Kelurahan Kepanjen Lor, Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar.

Toko utama dari Toko Bromo Blitar sendiri adalah yang berlokasi di Jalan Doktor Wahidin Sudirohusodo No. 51 Kelurahan Kepanjen Lor, Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar, dengan luas area yang ditempati kurang lebih 40,20 m². Toko Bromo yang berlokasi disini disebut sebagai toko pusat karena gudang *stock* penyimpanan beserta pengiriman dari *supplier* langsung dipusatkan disini. Kemudian Toko Bromo Blitar yang berlokasi di Jalan Anggrek Nomor 44 Kelurahan Sukorejo, Kecamatan Sukorejo Kota Blitar dengan luas area yang ditempati seluas kurang lebih 21,05 m² disebut sebagai toko cabang karena tidak terdapat gudang penyimpanan dan mengambil *stock* produk yang telah habis dari toko utamanya. Kedua lokasi tersebut merupakan lokasi yang baik untuk bisnis karena letaknya yang strategis di pinggir jalan besar kota.

Sedangkan Toko Bromo yang berada di Jalan Melati Nomor 32 Kelurahan Kepanjen Kidul, Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar

dikelola oleh Rudi Hartono yang merupakan adik dari pemilik utama dua Toko Bromo Blitar lainnya. Cabang dari Toko Bromo yang ini tergabung dalam kerjasama dengan PT. Gudang Garam dengan program GGSP (*Gudang Garam Strategic Partnership*) yaitu kerjasama antara PT. Gudang Garam dengan sejumlah ritel tradisional termasuk diantaranya beberapa toko lain di Kota Blitar dalam rangka industri rokok tersebut melakukan investasi langsung ke toko toko untuk meningkatkan penjualan mereka.

Dalam hubungan dengan konsumen, Toko Bromo Blitar berperan sebagai fasilitator antara *supplier* dari pabrik atau dari produsen dengan konsumen. Sehingga hasil produk dari beberapa pabrik dan produsen tersebut dapat diperoleh dengan mudah dalam satu tempat dan dapat dimanfaatkan oleh konsumen.

Secara umum, kegiatan Toko Bromo adalah:

- a. Distribusi, yaitu kegiatan menyalurkan suatu produk yang berupa barang dari produsen kepada konsumen sehingga produk tersebut dapat disebar luaskan dan dapat dimanfaatkan.
- b. Perkulakan, yaitu menyediakan produk dalam skala besar yang dapat dibeli dengan harga grosir, biasanya ditujukan kepada para pedagang yang mengambil barang untuk dijual lagi.
- c. Pengecer, yaitu menyediakan produk dalam partai kecil atau eceran bagi masyarakat umum yang biasanya digunakan untuk pribadi namun dengan harga perkulakan.

Sebagai pelaku usaha dengan kegiatan utama mendistribusikan atau menyalurkan produk dari produsen kepada para konsumen agar dapat dimanfaatkan, produk produk yang dijual di Toko Bromo Blitar antara lain adalah:

- a. Makanan kering meliputi bahan pokok (*basic commodity*) dan bahan pangan (*grocery*)

- b. *Softline*, meliputi makanan (*food*), minuman (*drink*) dan rokok (*cigarette*)
- c. Kebutuhan sehari-hari, meliputi sabun, detergen, shampoo.

Setiap pelaku usaha pasti memiliki kunci kesuksesan salah satunya terletak pada strategi pemasaran. Sama halnya dengan Toko Bromo Blitar, strategi pemasaran yang diterapkan dibagi atas 3 (tiga) langkah utama yaitu *segmenting*, *targeting*, dan *positioning*. Berikut bagaimana strategi yang diambil oleh Toko Bromo Blitar:

a. *Segmentasi* Toko Bromo Blitar

Segmentasi merupakan proses membagi pasar menjadi bagian-bagian berdasarkan spesifikasi kelompok pembeli yang berbeda-beda yang mungkin membutuhkan produk yang terpisah. Dalam hal ini Toko Bromo Blitar tidak tersegmentasi kepada satu golongan masyarakat. Terlihat dari konsumen yang membeli produk di Toko Bromo Blitar merupakan masyarakat dari golongan yang beragam, baik dari golongan ekonomi menengah ke atas hingga masyarakat dari golongan ekonomi menengah ke bawah.

b. *Targeting* Toko Bromo Blitar

Targeting atau penentuan pasar sasaran yaitu tindakan perusahaan dalam memilih kelompok yang dijadikan sebagai pelanggan sebagai hasil dari penargetan. Targeting pada Toko Bromo Blitar mencakup semua golongan masyarakat, meskipun Toko Bromo Blitar dikenal sebagai toko untuk membeli barang secara grosir atau sebagai perkulakan, namun konsumen tidak dibatasi hanya untuk para pedagang saja. Terbukti dari selain menjual produk dalam bentuk grosir atau skala besar, Toko Bromo Blitar juga memperbolehkan konsumen membeli eceran.

c. *Positioning* Toko Bromo Blitar

Positioning diartikan sebagai tindakan strategi pemasaran menempatkan posisi dalam kompetisi yang dapat dibedakan dari pasar

lainnya. Disini Toko Bromo Blitar memposisikan diri sebagai toko dan juga pusat perkulakan di Kota Blitar yang menjual bahan bahan pokok dengan harga yang relatif lebih murah dibandingkan dengan pesaing lainnya.

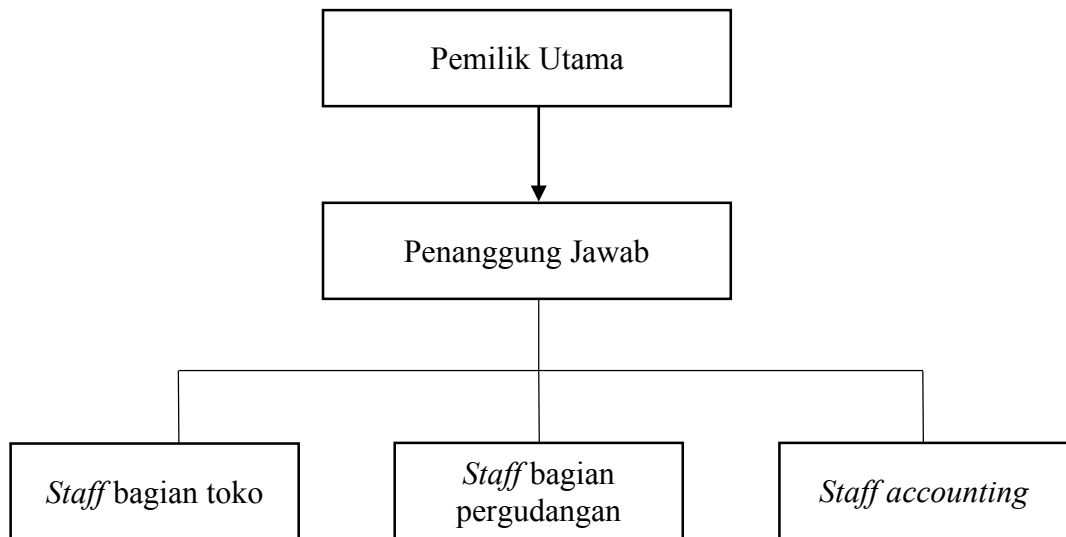
Toko Bromo Blitar dalam menjalankan usaha sebagai pelaku usaha terutama dalam bidang perdagangan umum dan distribusi tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai, tujuan tersebut antara lain;

- a. Menjadikan Toko Bromo Blitar sebagai salah satu tempat yang memfasilitasi para pedagang dan konsumen pribadi dalam pengadaan barang dengan harga yang wajar;
- b. Menjaga pemberdayaan ekonomi kerakyatan khususnya di Kota Blitar.

2. Struktur Organisasi Perusahaan

Bagian dari Toko Bromo Blitar yang bertanggung jawab atas segala bentuk perlindungan hukum baik mengenai keamanan maupun keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi produk - produk yang dijual adalah bermuara pada posisi penanggung jawab Toko Bromo Blitar yang juga sekaligus merupakan pemilik utama Toko Bromo Blitar. Dimana dalam pelaksanaannya, seluruh *staff* dari semua bagian wajib turut berperan aktif dalam menjaga keamanan terhadap produk yang hendak dibeli oleh konsumen. Setiap akhir minggu, diadakan laporan penjualan dari setiap *staff* kepada penanggung jawab guna mengetahui hal hal yang terjadi dalam satu pekan terakhir seperti stok produk yang sedang kosong, jumlah pendapatan, maupun keluhan atau saran dari konsumen. Jadi semua pihak dalam susunan organisasi di Toko Bromo Blitar memiliki tugasnya masing masing dan wajib melakukan perlindungan pada konsumen sebagai bentuk dari tanggung jawabnya.

Berikut gambaran bagan mengenai struktur organisasi di Toko Bromo Blitar :



B. Upaya Toko Bromo Blitar dalam Melakukan Pengawasan terhadap Produk Makanan dan Minuman yang Dijual

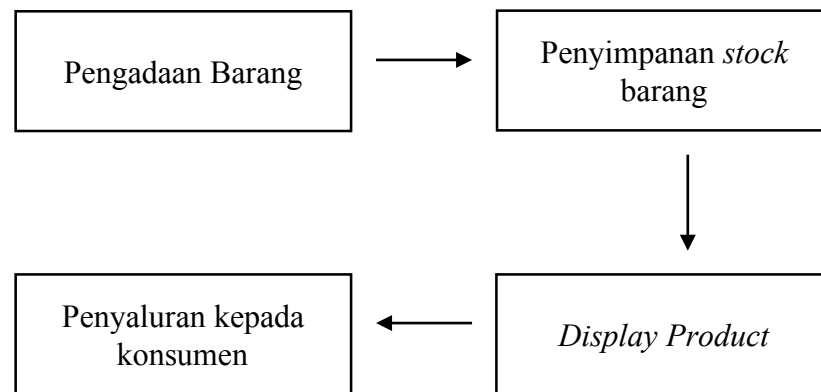
Perlindungan konsumen dalam pasal 1 angka 1 Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam rangka memberikan pelayanan yang sebaik - baiknya kepada konsumen tersebut, Toko Bromo Blitar mengartikan perlindungan konsumen sebagai suatu kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memastikan produk yang dijual kepada konsumen dalam keadaan yang aman untuk dikonsumsi dan dengan mutu yang baik. Toko Bromo Blitar memahami dengan cukup baik adanya Undang-Undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha, hak hak konsumen beserta perbuatan yang dilarang dan tanggungjawab pelaku usaha. Sedangkan dalam pengertian mengenai produk makanan dan minuman yang rusak, Toko Bromo Blitar memberi artian produk yang mereka anggap sebagai produk rusak dan dapat diklaim rusak oleh konsumen untuk mendapat penanganan dari pihak Toko Bromo Blitar sendiri adalah produk yang memang tidak dapat dikonsumsi baik karena kemasannya yang rusak dan berakibat pada isinya, isi produk yang ternyata tidak bisa dimanfaatkan sebagaimana mustinya, adanya jamur atau mikroorganisme lain, produk mengeluarkan bau yang tidak sewajarnya, dan karena produk tersebut sudah masuk masa kadaluwarsa.

Maka untuk mewujudkan perlindungan konsumen terhadap produk tidak layak jual terutama produk yang dikonsumsi yaitu produk makanan dan minuman yang rusak, Toko Bromo Blitar melakukan berbagai upaya yang menjamin keamanan produk sejak produk masuk hingga produk tersebut sampai di tangan konsumen. Langkah - langkah yang diambil oleh Toko Bromo Blitar dalam melaksanakan upaya tersebut dimulai dengan

berbagai tahapan dengan dibantu peran lembaga pemerintah yang berwenang.

1. Proses Pengadaan Produk

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak Toko Bromo Blitar, langkah pertama sebagai upaya dalam perlindungan konsumen sudah dimulai sejak pengadaan produk. Proses ini digambarkan dengan sirkulasi produk produk yang di jual di Toko Bromo Blitar sebagai berikut :



Proses sirkulasi produk di Toko Bromo Blitar dimulai dari pengadaan barang dari produsen / *supplier* yang kemudian masuk dalam gudang penyimpanan stock barang dan dilanjutkan dipajang sebagai *display product* sebelum disalurkan kepada konsumen. Berikut penjelasan dari satu persatu proses sirkulasi produk di Toko Bromo Blitar:

a. Pengadaan Barang

Toko Bromo Blitar bukan merupakan perusahaan manufaktur yang menjual barang dari hasil produksinya sendiri, akan tetapi Toko Bromo Blitar membeli produk jadi dari sejumlah produsen baik langsung atau didapat melalui *supplier* yang dalam hal ini adalah sales, kemudian menjualnya kembali

pada konsumen. Dalam kegiatan pengadaan barang ini, Toko Bromo Blitar menjalin kerjasama dengan beberapa *supplier* dari berbagai produk dan berbagai merek yang dibutuhkan, pihak *supplier* yang memasarkan dan menyebar luaskan barang dari produsen kepada toko toko yang menjadi daerah pemasarannya. Produk produk yang didapat dari sejumlah *supplier* ini diperoleh dengan cara *ordering* yaitu pihak Toko Bromo Blitar memesan barang yang dibutuhkan atau yang sedang dalam keadaan kosong di *stock* penjualan agar kemudian produk tersebut dikirim oleh pihak *supplier* ke Toko Bromo Blitar sesuai dengan jumlah dan jenis produk yang di pesan sebelumnya oleh pihak Toko Bromo Blitar.

Pengadaan barang lainnya adalah dengan cara pihak Toko Bromo sendiri yang menyetok langsung dari produsen tanpa perantara *supplier*, proses nya hampir sama dengan pemesanan pada *supplier* yaitu pihak Toko Bromo Blitar memesan sebesar jumlah yang diinginkan kemudian produsen akan menyediakan sesuai dengan jumlah yang di pesan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Toko Bromo Blitar, perbedaan dari dua cara pengadaan barang tersebut adalah jika produk diterima dari *supplier*, *supplier* yang mengirim barang kepada Toko Bromo Blitar dan diterima oleh *staff goods receiver* atau bagian penerima barang saat barang turun dari kendaraan milik *supplier*, sedangkan pengadaan barang dengan menyetok langsung dari produsen pihak Toko Bromo Blitar yang mengambil barang pesannya, biasanya tugas mengambil barang pesanan ini diserahkan pada salah satu *staff* atau penanggungjawab langsung.

b. Penyimpanan Stock Barang

Setelah melalui proses pengadaan barang, baik produk yang dikirim oleh *supplier* maupun produk yang diambil langsung dari produsen, akan dilakukan pengecekan produk apakah telah sesuai dengan pesanan meliputi jumlah, jenis dan kondisi dari produk tersebut. Jika sudah dipastikan sesuai, produk yang diterima masuk dalam *stock* penjualan, yang berarti sebagian dari produk diletakkan di *display* toko dan sebagian sisanya disimpan dalam gudang penyimpanan untuk sementara waktu. Produk yang disimpan dalam gudang penyimpanan juga akan diletakkan di *display* toko apabila produk yang sebelumnya ada di rak *display* tersebut telah habis atau banyak yang terjual sehingga perlu diisi lagi.

Toko Bromo Blitar mengusahakan jangka waktu penyimpanan produk dalam gudang penyimpanan tidak dalam waktu yang lama, maksimal tujuh sampai sepuluh hari agar tidak ada produk yang menumpuk berlebihan di dalam gudang sebagai upaya menghindari kerusakan produk dengan mutu yang buruk saat produk tersebut keluar dari gudang penyimpanan.

c. *Display Product*

Selanjutnya produk yang sebelumnya tersimpan dalam gudang stock penyimpanan akan masuk ke toko untuk berada di tempat *display*. *Display* dalam bahasa Indonesia berarti mempertunjukkan, *display produk* adalah cara bagaimana menunjukkan produk yang dijual kepada konsumen. *Display product* ditata sedemikian rapi agar konsumen dapat memilih produk yang dicari untuk dibeli.

Toko Bromo Blitar membagi *display product* di tokonya menjadi *display product* yang dapat langsung diambil dan dibawa ke kasir untuk dibeli secara satuan / eceran dan *display*

product yang hanya ditampilkan sebagai contoh, untuk pembelian dalam skala besar akan dibantu oleh *staff* Toko Bromo Blitar untuk mengambil barang dari gudang stock penyimpanan, misal pembelian air mineral kemasan gelas beberapa kardus atau pembelian bahan pokok seperti beras dalam jumlah beberapa kantong.

Produk yang lebih awal masuk ke Toko Bromo Blitar, diusahakan diletakkan paling depan dalam susunan rak *display* agar dapat diambil oleh konsumen terlebih dahulu. Hal ini dilakukan sebagai upaya mengurangi resiko kerusakan produk yang tidak segera dibeli oleh konsumen pada produk yang lebih dahulu masuk ke toko.

d. Penyaluran Kepada Konsumen

Di dalam Toko Bromo Blitar, seluruh produk yang dipajang merupakan produk yang sudah dapat dibeli oleh konsumen. Konsumen dapat memilih produk apa yang sedang dicari dan dibutuhkan dalam *display* untuk kemudian dibeli. Apabila ada jenis lain yang diinginkan atau jumlah yang berada dalam display kurang, konsumen dapat meminta kepada salah satu pegawai Toko Bromo Blitar untuk mencarikan *stock* dari produk tersebut di gudang penyimpanan.

Kemudian setelah konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk, produk tersebut harus dibawa ke bagian kasir, dapat dibawa oleh konsumen sendiri atau dibantu oleh *staff* Toko Bromo Blitar apabila pembelian dalam skala besar untuk selanjutnya melakukan pembayaran sesuai dengan harga yang ditentukan. Produk yang telah dibayar akan diserahkan langsung kepada konsumen disertai dengan bukti pembayaran.

2. Pertanggungjawaban Pemeriksaan Produk

Pertanggungjawaban dalam perlindungan hukum atas keamanan dan keselamatan konsumen atas produk produk yang dijual di Toko Bromo Blitar adalah tugas dari Penanggung jawab. Namun, dalam rangka perlindungan konsumen ini, seluruh *staff* dan pegawai Toko Bromo Blitar juga wajib turut berperan aktif dibawah pengawasan penanggungjawab untuk memberikan perlindungan kepada konsumen atas produk produk yang dijual. Jadi secara garis besar, dalam susunan organisasi perusahaan Toko Bromo Blitar, semua pihak berperan untuk berusaha memberikan perlindungan kepada para konsumen, selain mengingat kewajiban *staff* dan pegawai yang harus mempertanggungjawabkan pada penanggungjawab Toko Bromo, juga karena penanggungjawab sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai produk yang dijualnya dalam rangka menjamin mutu barang yang diperdagangkan tersebut merupakan produk layak jual yang aman dikonsumsi dan telah sesuai dengan standar mutu barang yang berlaku.

Mengenai tugas pemeriksaan dilakukan oleh *staff* yang berbeda di setiap tempatnya. Pemeriksaan saat produk baru sampai dari *supplier* sampai saat produk tersebut berada di gudang menjadi tanggung jawab *staff* bagian penerimaan barang (*goods receiver*), kemudian saat produk telah masuk ke rak *display*, pemeriksaan terhadap produk menjadi tanggung jawab *staff* toko bagian *display*. Sedangkan apabila ada keluhan dari konsumen dapat ditangani oleh *staff* yang sedang bertugas di toko atau pada kasir untuk selanjutnya dilakukan penanganan.

3. Tempat dan Waktu Pemeriksaan Produk

a. Pemeriksaan di Gudang Penyimpanan

Pemeriksaan *stock* produk di gudang penyimpanan dimulai sesaat setelah produk diterima oleh Toko Bromo Blitar baik dari *supplier* maupun pengambilan dari produsen langsung. Untuk

barang masuk dari *supplier* yang jumlahnya tidak terlalu banyak, pemeriksaan biasanya juga dapat dilakukan sesaat setelah diturunkan dari mobil *supplier*. Namun untuk barang masuk dalam skala besar, pemeriksaan mulai dilakukan ketika masuk dalam gudang penyimpanan.

Pemeriksaan saat di gudang penyimpanan dilakukan oleh *staff* bagian penerimaan barang (*goods receiver*) dengan membawa lembaran tabel yang berisi alamat Toko Bromo Blitar, tanggal pemesanan dan *list* dari nama produk, jenis produk, harga, nilai pembelian, dan jumlah dari barang yang telah dipesan sebelumnya serta di paling bawah terdapat tanda persetujuan antara pihak penanggungjawab dari Toko Bromo Blitar dengan *supplier*. Pemeriksaan selain dilakukan oleh *staff* bagian penerimaan barang (*goods receiver*) kadang juga dilakukan langsung oleh pemilik toko, namun hanya sebatas pengecekan jumlah dan sisa barang di stock penyimpanan.

Pemeriksaan yang dilakukan terhadap produk produk yang masuk ke toko ini guna memastikan bahwa barang yang diterima sesuai dengan pesanan, hal hal yang diperiksa meliputi:

- 1) Jenis barang
- 2) Merek barang
- 3) Jumlah barang
- 4) Harga beli barang
- 5) Kondisi barang tersebut

Pemeriksaan terhadap kondisi barang yang diterima ini mencakup legalisasi produk tersebut, apakah produk tersebut sudah terdaftar dalam Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dan Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI), apakah produk makanan dan minuman sudah berlabel halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), pengecekan *expired date* yaitu seberapa lama jangka waktu produk tersebut aman untuk dikonsumsi, serta

pengecekan kemasan untuk memastikan kemasan masih utuh dan dalam keadaan baik, tidak ada kerusakan yang dapat membuat produk yang berada di dalamnya tidak layak dikonsumsi.

Cara melakukan pemeriksaan yakni dilakukan secara manual dengan memeriksa satu - persatu produk untuk memastikan produk dalam kondisi yang baik. Namun apabila dari *supplier* menggunakan sistem *sampling* dengan mengambil satu produk sebagai contoh *sample* dari satu populasi produk yang tersebut, Toko Bromo Blitar harus memastikan bahwa ada jaminan dari *supplier* bahwa semua produk tersebut dalam kondisi sama baiknya dengan *sample*. Sistem *sampling* ini digunakan apabila Toko Bromo Blitar memesan produk dalam jumlah yang besar dan tidak memungkinkan untuk melakukan pemeriksaan produk satu persatu.

Setelah proses pengecekan dan pemeriksaan selesai dilakukan dan produk produk yang diterima telah sesuai dengan pesanan pihak Toko Bromo Blitar dan sesuai dengan mutu yang dijanjikan, maka produk produk tersebut dapat dibawa masuk ke toko untuk selanjutnya ditata di rak *display* untuk selanjutnya dapat dibeli oleh konsumen.

b. Pemeriksaan Pada *Display* Produk

Setelah pemeriksaan yang dilakukan di gudang penyimpanan, dalam rangka memastikan agar produk produk tersebut layak jual, pihak Toko Bromo Blitar melakukan pemeriksaan kedua yang dilakukan setelah produk masuk dalam rak *display*. Pada pemeriksaan ini, kontrol yang dilakukan oleh *staff* Toko Bromo Blitar meliputi pemeriksaan tanggal produksi, tanggal kadaluwarsa (*expired date*), dan keutuhan kemasan untuk memastikan produk tersebut layak konsumsi. Pemeriksaan ini dilakukan oleh *staff* bagian *display* di Toko Bromo Blitar, pemeriksaan dilakukan setiap hari sebelum toko dibuka atau sore

saat toko hampir tutup bersamaan dengan merapikan produk produk yang tersusun dalam rak *display*.

Apabila terdapat produk yang tidak sesuai dengan mutu yang sudah buruk baik karena telah kadaluwarsa atau kemasan produk yang memburuk dan rusak sehingga tidak layak jual, *staff* Toko Bromo Blitar akan segera mensortir dan mengembalikan produk ke gudang, tujuannya untuk memisahkan antara produk yang rusak dengan produk yang layak jual agar produk yang rusak ini tidak ikut terjual pada konsumen dalam rangka perlindungan konsumen demi terjaminnya keamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi dan memanfaatkan produk tersebut.

Selain bertujuan untuk mencegah produk yang rusak supaya tidak terbeli oleh konsumen, *staff* Toko Bromo Blitar mensortir produk yang rusak dan dikembalikan ke gudang untuk kemudian dilakukan *return* kepada *supplier*. *Return* kepada *supplier* ini dilakukan saat *supplier* datang untuk mengirim barang lagi, maka pihak Toko Bromo Blitar mengajukan *return* produk yang rusak dengan menyerahkan bukti berupa blanko pemesanan dan bukti pembayaran terhadap produk tersebut.

Toko Bromo Blitar sendiri juga tidak jarang mendapat pengawasan dari Dinas Kesehatan Kota Blitar terhadap produk produk yang dijual di toko. Operasi oleh Dinas Kesehatan Kota Blitar ini biasanya dilakukan waktu berdekatan dengan hari hari besar keagamaan seperti waktu menjelang lebaran, natal, atau tahun baru. Hal ini dikarenakan mendekati hari besar peringatan keagamaan seperti itu, jumlah permintaan dan pembelian dari konsumen meningkat, maka penting dilakukannya operasi guna mengecek produk produk tersebut dalam keadaan baik dan sesuai dengan standar mutu yang berlaku sebelum diserahkan kepada konsumen.

c. Pelayanan Keluhan Konsumen

Salah satu hak - hak dasar konsumen adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas produk yang dikonsumsi. Maka dari itu, perlindungan konsumen yang diberikan oleh Toko Bromo Blitar juga meliputi memberi kesempatan pada konsumen apabila ada keluhan yang ingin disampaikan oleh konsumen, baik mengenai keluhan atas produk yang dibeli maupun terhadap pelayanan yang diberikan oleh Toko Bromo Blitar. Hal ini merupakan hak bagi konsumen untuk mendapat ganti rugi atas kerugian yang dialaminya dan merupakan kewajiban bagi Toko Bromo Blitar selaku pelaku usaha dalam rangka perlindungan konsumen yaitu memberi kompensasi atau ganti rugi atas kerugian akibat barang yang diperdagangkan.

Pengaduan keluhan oleh konsumen ini biasanya diadakan langsung oleh konsumen kepada *staff* yang sedang bertugas di toko, kemudian atas keluhan yang diterima dari konsumen *staff* akan memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang dikeluhkan oleh konsumen. Apabila keluhan tersebut adalah keluhan terhadap adanya produk rusak, maka *staff* akan menyampaikan keluhan tersebut kepada penanggung jawab dan akan memberikan ganti rugi pada konsumen sesuai dengan syarat dan prosedur yang berlaku.

C. Upaya Penyelesaian atas Keluhan terhadap Produk Makanan dan Minuman yang Rusak

1. Penyelesaian terhadap Produk Rusak yang Belum Terjual

Toko Bromo Blitar sebagai pelaku usaha melakukan berbagai upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka perlindungan konsumen, termasuk dalam hal pemeriksaan guna memastikan produk produk yang dijual dalam keadaan yang benar benar baik. Pada tahap pemeriksaan ini pula yang menjadi

pencegahan akan adanya produk yang kualitasnya tidak sesuai dengan standar mutu sebelum produk tersebut berada di tangan konsumen.

Pemeriksaan di Toko Bromo Blitar dilakukan setidaknya sebanyak tiga kali, yaitu sesaat setelah barang dikirim oleh *supplier*, saat barang berada di gudang penyimpanan dan saat barang sudah masuk ke dalam toko. Dalam pemeriksaan yang dilakukan sesaat setelah barang dikirim oleh *supplier*, apabila terdapat produk yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh Toko Bromo Blitar baik karena kesalahan jenis produk, kemasan produk yang rusak, atau produk yang dikirim tidak sesuai dengan standar mutu yang berlaku, maka Toko Bromo Blitar akan menolak barang tersebut masuk dan langsung mengembalikan kepada *supplier* yang masih berada di tempat agar diganti dengan produk lain yang masih dalam kondisi baik.

Kemudian dalam pemeriksaan yang dilakukan di gudang penyimpanan serta pemeriksaan saat produk berada di rak *display*, apabila ditemukan produk yang tidak layak jual baik dengan alasan berkemasan rusak, produk tersebut sudah masuk atau dekat masa kadaluwarsa dan segala kerusakan yang mengakibatkan produk tersebut diragukan aman atau tidaknya untuk dikonsumsi, maka pihak Toko Bromo Blitar akan segera mensortir produk tersebut untuk dikembalikan ke gudang yang khusus sebagai penyimpanan sementara beberapa produk yang dikategorikan rusak, dengan tujuan agar konsumen tidak membeli produk rusak tersebut.

Selanjutnya produk hasil pensortiran yang sudah dikelompokkan di gudang tersebut akan di *return* kepada *supplier*. *Return* atau pengembalian pada *supplier* ini sendiri telah didasari adanya kesepakatan antara *supplier* dengan pihak Toko Bromo Blitar sebelumnya bahwa pihak *supplier* akan menerima pengembalian produk yang dibeli darinya dalam kondisi apapun. Upaya *return* produk ini biasanya akan dilakukan ketika *supplier* datang untuk mengirim kembali pesanan ke Toko Bromo Blitar. *Return* produk ini dapat

dilakukan dengan pihak Toko Bromo Blitar menunjukkan bukti pembayaran saat pembelian produk tersebut serta alasan kenapa produk dikembalikan dan *supplier* juga akan mengecek kembali blanko pemesanan produk atas nama Toko Bromo Blitar. Setelah produk yang dianggap tidak layak jual tersebut telah diganti dengan produk yang dalam kondisi baik, pihak Toko Bromo Blitar tanda tangan dalam blanko sebagai bukti telah menerima barang yang sudah direturn.

Upaya Toko Bromo Blitar dalam *return* produk yang sudah tidak layak jual pada *supplier* ini tidak hanya karena merupakan kewajiban Toko Bromo Blitar sebagai pelaku usaha untuk memastikan konsumen mendapatkan barang dalam kondisi baik dalam rangka perlindungan konsumen, namun juga merupakan hak Toko Bromo Blitar pada *supplier* untuk berhak menerima barang dalam kondisi baik dan layak jual seperti apa yang diperjanjikan sebelumnya dalam pesanan.

2. Penyelesaian terhadap Produk Rusak yang Telah Terjual

Sebagai pelaku usaha, salah satu kewajiban Toko Bromo Blitar adalah bertanggung jawab atas produk produk yang dijualnya kepada konsumen, memastikan bahwa produk produk tersebut terutama produk makanan dan minuman dalam kondisi yang aman untuk dikonsumsi. Namun, meskipun telah berusaha untuk menjaga kualitas barang yang dijual kepada konsumen, tidak jarang masih ada konsumen yang mengajukan keluhan karena merasa dirugikan oleh produk yang dibelinya. Keluhan tersebut biasanya karena kemasan produk yang dibelinya sudah rusak atau isi dari produk yang dibelinya tidak dalam kondisi yang baik. Terjadinya kasus semacam ini bukan berarti Toko Bromo Blitar belum melakukan pengecekan dan pemeriksaan pada produk produk yang dijual, hal ini bisa saja terjadi karena ada satu atau dua produk yang terlewat dari pemeriksaan pihak Toko Bromo Blitar atau kerusakan produk memang baru saja terjadi sesaat sebelum dibeli oleh konsumen, misalnya tidak sengaja terjatuh.

Dengan adanya keluhan dari konsumen seperti itu, Toko Bromo Blitar akan selalu berusaha memberi pelayanan penyelesaian terbaik bagi konsumen yang merasa dirugikan atas kerusakan produk yang telah dibeli dari Toko Bromo Blitar sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai tanggungjawab pelaku usaha. Langkah - langkah yang diambil oleh Toko Bromo Blitar apabila terdapat keluhan terhadap produk rusak yang tidak sesuai dengan standar mutu yang berlaku namun telah terjual kepada konsumen antara lain :

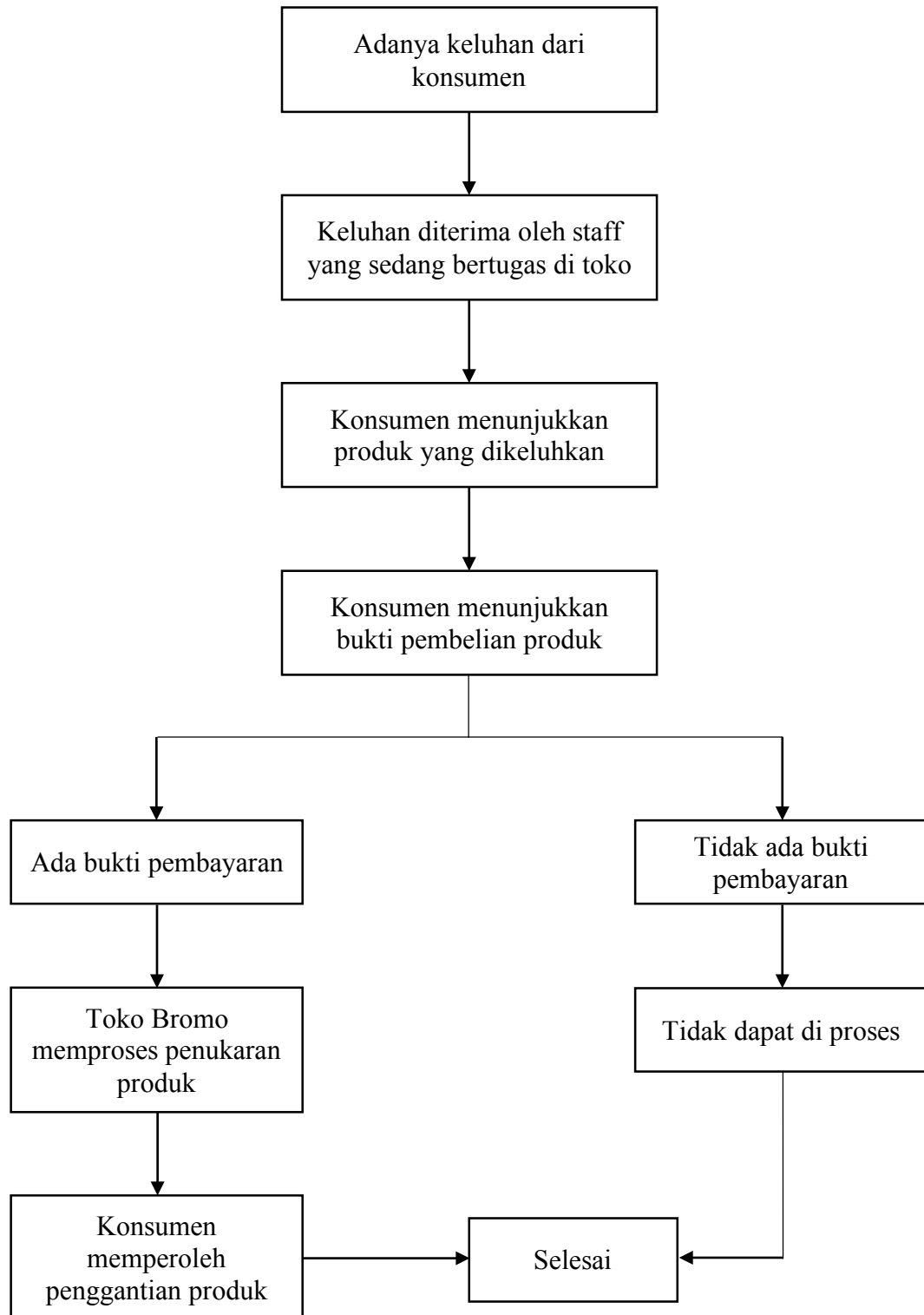
- 1) Konsumen dapat mengajukan keluhan atas apa yang merugikan dirinya atas produk yang telah dibeli dari Toko Bromo Blitar kepada *staff* yang sedang bertugas di toko.
- 2) Konsumen menunjukkan kerusakan produk dan menunjukkan bukti pembayaran guna memastikan *staff* Toko Bromo Blitar bahwa produk tersebut memang benar dibeli dari Toko Bromo Blitar dengan jenis dan merk produk yang tertera sesuai dengan produk yang dikeluhkan, serta keluhan tersebut dalam tenggang waktu yang masih dapat dipertanggungjawabkan
- 3) Jika terbukti bahwa produk tersebut benar dibeli dari Toko Bromo Blitar dan juga terbukti mengalami kerusakan yang membuat produk tersebut tidak bisa dimanfaatkan atau dikonsumsi sebagaimana mestinya, maka pihak Toko Bromo Blitar akan memberi penggantian barang berupa produk yang sama baik merek dan jenisnya
- 4) Apabila tidak terdapat produk dengan jenis dan merek yang sama karena stock produk tersebut telah habis, maka konsumen dapat menukar dengan produk lain yang memiliki harga setara dengan produk yang ditukarkan, hal ini karena Toko Bromo Blitar tidak melayani kompensasi dengan bentuk uang yang telah dibayarkan oleh konsumen dikembalikan.

Hingga saat ini, apabila ada keluhan dari konsumen atau masalah mengenai perlindungan konsumen, Toko Bromo Blitar tidak pernah melibatkan peran pihak luar seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini selain dikarenakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bagian Blitar tidak berpusat di Kota Blitar melainkan di Kota Malang, juga dikarenakan setiap kali ada keluhan dari konsumen atas produk yang dibeli dari Toko Bromo Blitar ataupun keluhan lain yang berkenaan dengan perlindungan konsumen, baik Toko Bromo Blitar sebagai pelaku usaha dan konsumen selalu menyelesaikan masalah tersebut secara kekeluargaan antara dua pihak.

Cara penyelesaian keluhan dari konsumen secara kekeluargaan ini dapat diterima oleh konsumen karena pihak konsumen tetap dapat memenuhi hak nya untuk mendapat barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan, hak mendapat ganti rugi atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, dan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang seperti yang tercantum pada Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenai hak hak konsumen.

Selain memenuhi hak hak konsumen, upaya yang dilakukan oleh Toko Bromo Blitar juga guna memenuhi kewajiban Toko Bromo Blitar sebagai pelaku usaha seperti pada Pasal 7 huruf f dan g Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu tentang pemberian kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian atas barang yang diperdagangkan dan pemberian kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak dalam kondisi seperti yang diperjanjikan.

Berikut gambaran skema mengenai bagaimana penyelesaian terhadap produk rusak yang telah terjual di Toko Bromo Blitar :



D. Peran Pemerintah

Dalam hal pemeriksaan produk yang dijual ke setiap toko toko yang berada di Kota Blitar, pemerintah melalui Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar dan Dinas Kesehatan Kota Blitar menjadi instansi yang bertugas mengupayakan perlindungan konsumen pada semua tempat usaha di Kota Blitar sesuai dengan tugas dan kewenangan yang diberikan kepada masing masing instansi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar, Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar dalam melaksanakan tugasnya mengacu pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26/M-DAG/PER/5/2017 tentang Pengawasan Metrologi Legal. Disini ruang lingkup pengawasan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar sebagai Metrologi Legal adalah melakukan pengawasan terhadap Alat - Alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (UUTP), Barang Dalam Keadaan Terbungkus (BDKT), dan Satuan Ukuran sebagaimana pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26/M-DAG/PER/5/2017. Pengawasan terhadap UUTP dilakukan untuk memastikan peruntukan UUTP dan cara penggunaan UUTP sedangkan pengawasan terhadap BDKT dilakukan untuk mengecek kesesuaian pelabelan. Dalam prakteknya, pengawasan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar terhadap Toko Bromo Blitar ini dilakukan oleh petugas pengawas dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar dengan pengawasan terhadap timbangan, pengambilan sampel produk di tempat usaha yang kemudian dilakukan pengujian kebenaran terhadap nilai isi bersih, berat bersih atau *netto* dan pengawasan satuan ukur dilakukan dengan pengamatan kasat mata terhadap penggunaan dan penulisan satuan, awal kata dan lambang satuan pada UUTP dan kemasan BDKT.

Sedangkan untuk tugas pengecekan atau inspeksi terhadap produk rusak yang dijual menjadi kewenangan dari Dinas Kesehatan Kota Blitar. Pengecekan produk rusak yang ada pada distributor, supermarket /

minimarket, toko toko, maupun pasar tradisional dilakukan dengan pembentukan TKP2MO (Tim Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Makanan dan Obat) yang berisi beberapa anggota dari Dinas Kesehatan Kota Blitar, Kepolisian, YLKI, Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Blitar serta beberapa farmasi sebagaimana dalam Surat Keputusan Walikota Blitar Nomor 188/68/HK/410.010.2/2019 tentang Tim Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Makanan dan Obat (TKP2MO) Kota Blitar. Tugas dari TKP2MO ini antara lain melakukan pengawasan dalam bentuk pemeriksaan, penertiban, dan pengendalian makanan, minuman dan obat-obatan ke setiap supermarket, toko toko, maupun pasar tradisional di Kota Blitar yang dilakukan enam kali setiap tahunnya, pengawasan ini dilakukan setiap mendekati hari-hari besar keagamaan seperti saat bulan Ramadhan atau hari raya Idul Fitri, Natal, dan Tahun Baru. Pemeriksaan dilakukan ke setiap tempat yang berbeda masing-masing satu kali pemeriksaan, namun ada pengecualian apabila sasaran pemeriksaan merupakan pelaku usaha yang tergolong 'nakal' maka dapat dilakukan pemeriksaan lebih dari satu kali dalam setahun. TKP2MO juga berhak memberikan peringatan terhadap adanya pelanggaran yang terjadi dalam bentuk teguran atau peringatan langsung maupun teguran dalam bentuk tertulis kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu narasumber dari Dinas Kesehatan Kota Blitar, pengecekan terhadap produk-produk ini meliputi produk yang sudah memasuki masa kadaluarsa, pengecekan apakah kemasan produk masih layak (tidak terdapat kerusakan seperti penyok, robek, bocor, dsb), dan bagaimana izin edar produk tersebut apakah produk tersebut layak edar / tidak dengan memperhatikan izin edar termasuk golongan MD, ML, SP, atau PIRT (untuk makanan kemasan). Adanya produk yang sudah terlihat tidak layak seperti berbau kurang sedap atau berjamur meskipun belum memasuki masa kadaluarsa dan kemasan masih dalam keadaan baik, juga termasuk ke dalam produk yang

disortir, biasanya produk yang seperti ini merupakan produk PIRT sehingga apabila produsen dari produk tersebut berada di Kota Blitar, TKP2MO akan melakukan teguran langsung kepada produsen, baik teguran agar lebih teliti dalam memastikan masa kadaluwarsa produk atau pemberitahuan untuk lebih memperhatikan proses *packing* dari produk tersebut.

Pemeriksaan dari TKP2MO ini dilakukan dengan cara tim terjun langsung ke lapangan, kemudian melakukan pemeriksaan pada setiap produk guna memisahkan mana produk yang memenuhi syarat dan mana produk yang tidak memenuhi syarat. Produk rusak yang dianggap telah dibeli biasanya dapat langsung disita oleh TKP2MO, namun untuk beberapa produk yang dititipkan oleh produsen pada toko dimana jika produk habis dianggap habis terjual, penyitaan harus menggunakan berita acara yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak yaitu distributor dan produsen sebelum dapat disita oleh TKP2MO untuk selanjutnya dilakukan tindak lanjut. Produk produk yang dianggap rusak tersebut dibawa langsung oleh tim yang bertugas dan dikumpulkan di Dinas Kesehatan Kota Blitar untuk kemudian di musnahkan, pemusnahan ini dilakukan dengan cara dibakar untuk produk produk yang bersifat kering dan dibuka bungkusnya kemudian di dibuang untuk produk yang dalam bentuk cair (seperti susu basi atau minuman lain yang kadaluwarsa).

Sebagaimana peraturan yang berlaku mengenai waktu pengawasan dan pengecekan terhadap produk produk yang rusak yaitu enam kali dalam setahun di tempat tempat yang berbeda, Toko Bromo Blitar mendapat satu kali pengawasan dengan TKP2MO datang ke lokasi atau dengan sistem *sampling* yang dilakukan saat mendekati hari hari besar keagamaan seperti mendekati bulan ramadhan, hari raya idul fitri, atau mendekati natal dan tahun baru dikarenakan saat mendekati hari besar kegamaan seperti itu, produk yang masuk dan produk yang keluar meningkat dibanding hari biasa sebab permintaan dari konsumen juga bertambah.

Segala upaya yang ditempuh oleh Toko Bromo Blitar dalam rangka perlindungan konsumen seperti yang telah diuraikan diatas ini dilakukan karena Toko Bromo Blitar sebagai pelaku usaha merasa sangat perlu untuk menjaga nama baik Toko Bromo Blitar yang telah mendapat banyak kepercayaan dari pelanggannya khususnya masyarakat Kota Blitar selama ini. Toko Bromo Blitar mengatakan dengan senantiasa memperhatikan dan menjaga kualitas dan mutu produk yang dijualnya akan membuat konsumen dan masyarakat Kota Blitar menaruh kepercayaan karena merasa aman dan tidak segan untuk berbelanja di Toko Bromo Blitar. Selain untuk menjaga nama baik perusahaan, upaya perlindungan konsumen juga dilakukan karena Toko Bromo Blitar menyadari pentingnya kewajiban sebagai pelaku usaha yang bertanggungjawab atas usahanya dimana hal tersebut telah diatur dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Seperti halnya memperlakukan konsumen secara baik tanpa membedakan, melakukan pemeriksaan dan pengawasan pada produk yang akan dijual, hingga menangani apabila ada keluhan dari konsumen merupakan beberapa praktek dari kewajiban pelaku usaha guna menjamin mutu barang yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku serta memberi kebebasan menyampaikan pendapat dan keluhan pada konsumen atas kerugian akibat barang yang dibeli dari Toko Bromo Blitar untuk mendapatkan penyelesaian.

Berdasarkan uraian atas tindakan yang dilakukan oleh Toko Bromo Blitar seperti yang telah dijabarkan, tanggung jawab dan kewajiban pelaku usaha dalam rangka menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen dirasa telah dipenuhi sebagaimana ketentuan perundangan yang berlaku khususnya pada Pasal 7 huruf a, b, c, d dan g Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu mengenai kewajiban pelaku usaha dalam :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

2. Memberi informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku;
5. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang yang diterima dalam kondisi buruk atau tidak sesuai dengan perjanjian.

Upaya Toko Bromo Blitar dalam penyelesaian keluhan konsumen atas produk rusak yang telah dibeli dengan pemberian ganti rugi sudah sesuai dengan pasal 19 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenai tanggung jawab pelaku usaha bahwa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan.
2. Ganti rugi yang dimaksud berupa penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya.

Bentuk tanggung jawab Toko Bromo Blitar sebagai pelaku usaha tersebut juga merupakan upaya dalam memenuhi hak hak konsumen, dimana telah sesuai dengan Pasal 4 huruf a, b, c, d, g, dan h Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang;
2. Hak untuk memilih barang serta mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan;

5. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
6. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Peran pemerintah yang dalam hal ini melalui Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar dan Dinas Kesehatan Kota Blitar dengan peraturan yang berlaku yakni Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26/M-DAG/PER/5/2017 tentang Pengawasan Metrologi Legal dan Surat Keputusan Walikota Blitar Nomor 188/68/HK/410.010.2/2019 tentang Tim Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Makanan dan Obat (TKP2MO) Kota Blitar. Pengawasan yang dilakukan telah sesuai dengan pasal 4 tentang pengawasan UUTP, pasal 9 tentang pengawasan BDKT dan pasal 13 tentang pengawasan satuan ukur.

Dinas Kesehatan Kota Blitar, Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar dan segenap anggota TKP2MO Kota Blitar dalam melaksanakan tugasnya untuk melakukan pemeriksaan terhadap produk produk rusak di Toko Bromo Blitar juga telah sesuai dengan Keputusan Walikota Blitar Nomor 188/68/HK/410.010.2/2019 tentang Tim Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Makanan dan Obat (TKP2MO) Kota Blitar yaitu antara lain :

- a. Melakukan pengawasan dalam bentuk pemeriksaan, penertiban terhadap kegiatan usaha dibidang makanan dan minuman.
- b. Melakukan pengawasan dalam bentuk pemeriksaan, penertiban terhadap kegiatan usaha dibidang makanan dan minuman baik impor maupun lokal yang beredar di Kota Blitar.
- c. Membahas dan menyelesaikan permasalahan dalam rangka kegiatan pengendalian dan pengawasan makanan, minuman serta pembinaan dan pengawasan makanan dan minuman yang beredar di Kota Blitar.

- d. Memberikan peringatan terhadap adanya pelanggaran yang terjadi dalam bentuk teguran dan peringatan langsung, maupun tertulis kepada toko - toko, supermarket, swalayan dan distributor supplier yang melakukan pelanggaran.

E. Faktor - Faktor yang Menjadi Penghambat dalam Perlindungan Konsumen di Toko Bromo Blitar

Dalam melaksanakan ketentuan - ketentuan perlindungan konsumen sesuai dengan pasal 7 huruf d Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu menjamin mutu barang yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan mutu yang berlaku. Sesuai dengan ketentuan dalam pasal tersebut, Toko Bromo telah berusaha melaksanakan perlindungan konsumen terhadap masalah produk makanan dan minuman yang rusak demi upaya menjamin keamanan dan keselamatan konsumen. Namun dalam prakteknya, hal ini tidak terlepas dari faktor - faktor penghambat yang mempersulit upaya perlindungan konsumen sehingga membuat Toko Bromo Blitar kesulitan dalam memberi perlindungan kepada konsumen. Berbagai kendala yang menghambat dan mempengaruhi dalam upaya perlindungan konsumen di Toko Bromo Blitar antara lain:

1. Faktor Pemerintah dan Peraturan yang Berlaku

Salah satu faktor pemerintah yang menjadi penghambat dalam perlindungan konsumen adalah kurang aktifnya pihak Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar dalam melakukan pengawasan secara rutin dengan terjun ke lokasi yang dalam hal ini adalah Toko Bromo Blitar secara langsung, hal ini diketahui dari pernyataan pihak Toko Bromo Blitar juga bahwa jarang dilakukan pengawasan langsung terhadap produk produk sebelum dijual dari pemerintah melalui Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar, sehingga selama ini pengawasan dan pengecekan terhadap produk produk sebelum dijual lebih sering dilakukan langsung oleh pihak Toko Bromo Blitar sendiri. Pengawasan dari Dinas

Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar biasanya dilakukan apabila terdapat isu kenaikan harga atau kelangkaan barang, dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar lebih cenderung mengecek produk produk di produsen produk tersebut dengan sistem *sampling*.

2. Faktor Masyarakat

Pada hakikatnya, setiap masyarakat merupakan seorang konsumen karena setiap orang perorangan pasti merupakan pengguna dari suatu barang maupun jasa. Faktor kendala pada masyarakat yang menjadi penghambat dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen di Toko Bromo Blitar adalah rendahnya pengetahuan masyarakat khususnya masyarakat Kota Blitar mengenai perlindungan konsumen itu sendiri seperti kurangnya pemahaman akan hak hak yang seharusnya mereka dapatkan dan kewajiban pelaku usaha dalam rangka perlindungan konsumen. Sebagai contoh dalam wawancara dengan salah satu pelanggan, masih terdapat beberapa konsumen yang beranggapan bahwa adanya produk makanan dan minuman rusak yang telah terbeli bukan lagi tanggung jawab pelaku usaha setelah produk tersebut keluar dari Toko sehingga beberapa dari mereka enggan untuk melakukan komplain dan membiarkan produk makanan dan minuman rusak yang telah dibeli tanpa meminta penggantian. Padahal hak untuk mendapatkan produk yang baik dan sesuai dengan perjanjian, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas suatu produk dan hak untuk mendapatkan penggantian barang merupakan salah satu hak dari konsumen seperti yang tertera pada pasal 4 huruf b, d, h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Berdasarkan penelitian di lapangan, ketelitian konsumen dalam mengecek produk yang mereka ambil sebelum membeli juga terlihat kurang dipedulikan, kerap kali para konsumen langsung mengambil dan membawa produk ke kasir tanpa melakukan pengecekan ulang. Padahal dengan melakukan pengecekan secara pribadi seperti mengecek kemasan

atau tanggal produksi dan *expired date* sebelum produk tersebut dibeli merupakan salah satu bentuk tindakan secara langsung dari konsumen untuk mencegah adanya produk rusak sampai ke tangan konsumen sebelum produk keluar dari toko meskipun dari pihak Toko Bromo Blitar sendiri juga telah melakukan pengecekan. Ulah beberapa konsumen sendiri kadang juga dapat menjadi salah satu faktor penghambat dalam rangka perlindungan konsumen seperti adanya ulah konsumen yang mengambil suatu barang dalam posisi tumpukan barang yang sulit. Semisal konsumen memilih produk yang berada di tumpukan tengah, dapat mengakibatkan produk yang tertumpuk di atasnya jatuh sehingga dapat terjadi kerusakan apalagi jika produk tersebut memiliki karakteristik yang mudah rusak.

3. Faktor - Faktor Lain

a. Faktor penghambat dalam penjaminan mutu produk yang diperdagangkan sesuai dengan ketentuan pasal 7 huruf d Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

1) Tempat penyimpanan *stock* barang yang kurang baik.

Meskipun rutin dilakukan pengecekan *stock* barang dan pembersihan gudang, namun kadang terjadi hal yang tidak diinginkan seperti adanya hewan semacam tikus yang bisa menggerogoti kardus atau kemasan produk. Selain itu suhu tempat penyimpanan yang berubah menjadi lembab saat musim berganti juga dapat mengakibatkan kardus yang letaknya bersentuhan langsung dengan lantai menjadi lembek sehingga dapat merusak produk yang berada di dalamnya.

2) Sistem *sampling* yang diterapkan oleh beberapa *supplier*

Adanya beberapa *supplier* yang menerapkan sistem *sampling* yaitu menggunakan prosedur pemeriksaan produk dengan sampel atau sejumlah barang tertentu yang berasal dari satu populasi dan

digunakan sebagai wakil dari populasi tersebut. Sistem ini biasanya digunakan apabila Toko Bromo Blitar memesan beberapa produk dalam jumlah yang besar dan tidak memungkinkan untuk melakukan pemeriksaan produk satu persatu. Sistem pengecekan ini yang dapat menyebabkan adanya produk yang tidak sesuai dengan standar mutu lolos dari proses pemeriksaan oleh Toko Bromo Blitar.

3) Kelalaian dalam *first in first out*

First in first out (FIFO) atau dalam bahasa Indonesia 'pertama masuk pertama keluar', berarti bahwa barang yang pertama kali masuk ke toko adalah barang yang harus dijual terlebih dahulu. Namun tidak jarang *supplier* sudah mengirim produk baru saat sejumlah produk lama belum habis di *stock* penyimpanan. Kesalahan dalam menjual produk baru tanpa menghabiskan *stock* lama terlebih dahulu biasanya disebabkan karena meletakkan produk baru ditempat yang lebih mudah dijangkau daripada produk lama, hal ini yang dapat mengakibatkan produk lama sudah tidak sesuai dengan standar mutu saat keluar dari *stock* penyimpanan.

4) Hilangnya informasi yang tertera pada label produk

Informasi yang tertera diluar produk seperti tanggal pembuatan maupun tanggal *expired* hilang atau kurang jelas karena dapat terhapus, hal ini menyulitkan baik konsumen maupun karyawan Toko Bromo untuk membaca keterangan mengenai produk tersebut.

b. Faktor penghambat dalam pemberian kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan sesuai dengan ketentuan pasal 7 huruf f Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

1) Karakteristik produk yang mudah rusak

Beberapa produk memiliki karakteristik yang mudah rusak meskipun sebelumnya dalam kondisi yang baik dan telah lolos pengecekan. Toko Bromo Blitar sebagai pelaku usaha tentu tidak ingin mengalami kerugian sehingga Toko Bromo Blitar selalu berusaha untuk menghindari kerugian tersebut.

2) Adanya produk tertentu yang tidak dapat ditukar

Disebutkan bahwa produk yang tidak dapat ditukar ini contohnya adalah produk air mineral 'AQUA'. Toko Bromo Blitar juga telah memberi informasi bahwa produk air mineral dalam kemasan ini tidak dapat ditukar apabila produk telah keluar dari toko. Hal ini dikarenakan baik pabrik maupun *supplier* juga tidak menerima pengembalian barang. Toko Bromo Blitar sendiri sudah mengecek barang yang masuk dan memastikan barang tersebut dalam keadaan baik. Sehingga dihimbau bagi konsumen untuk memeriksa kembali dengan baik dan teliti saat membeli sebelum keluar toko.

3) Tidak adanya bukti pembelian dari konsumen

Kendala yang paling sering terjadi adalah hilangnya nota pembelian produk yang tidak disimpan dengan baik oleh beberapa konsumen. Tanpa adanya nota pembelian, akan sulit untuk membuktikan bahwa produk tersebut benar dibeli dari Toko Bromo Blitar dengan kuantitas yang sama dan masih dalam rentan waktu yang dapat membuktikan kerusakan produk yang terjadi bukan karena kesalahan konsumen.

4) Jarak waktu adanya keluhan dari konsumen dengan waktu pembelian produk yang terlalu lama

Jarak waktu adanya keluhan atas kerusakan produk dengan waktu pembelian juga menjadi hal penting yang dipertimbangkan oleh Toko Bromo Blitar sebelum memberikan kompensasi berupa penggantian barang. Sebab apabila rentan waktu antara pembelian dengan keluhan atas kerusakan produk terlalu lama, tidak dapat dipastikan bahwa kerusakan terjadi atas kesalahan pelaku usaha.

Kerusakan produk bisa saja terjadi karena kecerobohan konsumen sendiri jauh setelah membeli produk tersebut, atau keluhan mengenai tanggal *expired* dimana padahal saat produk tersebut dibeli dalam keadaan baik dan masih jauh dari tanggal *expired*.

F. Penyelesaian terhadap Faktor - Faktor yang Menjadi Penghambat dalam Perlindungan Konsumen di Toko Bromo Blitar

Dalam rangka memberikan perlindungan dan pelayanan yang sebaik - baiknya bagi semua konsumen, Toko Bromo Blitar selalu berusaha menjaga kualitas pada setiap produk yang akan dijual kepada konsumen. Adanya keluhan oleh konsumen yang merasa dirugikan atas rusaknya suatu produk yang dibelinya seperti rusaknya kemasan produk, belum tentu murni atas kesalahan Toko Bromo Blitar sebagai pelaku usaha yang tidak melakukan upaya kontrol terhadap barang - barang yang dijualnya. Hal - hal seperti itu bisa saja terjadi dikarenakan adanya faktor faktor yang menghambat Toko Bromo Blitar dalam perlindungan konsumen atas produk makanan dan minuman yang rusak.

Meskipun dengan adanya faktor faktor yang menjadi kendala seperti itu, Toko Bromo Blitar akan tetap selalu mengusahakan memberi pelayanan penyelesaian yang terbaik kepada konsumen yang mengadakan keluhan atas produk yang dibeli dari Toko Bromo Blitar. Melihat dari faktor - faktor penghambat yang dibagi sesuai pasal 7 huruf d dan pasal 7 huruf f Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenai penjaminan mutu barang berdasarkan standar mutu yang berlaku dan pemberian kompensasi atas kerugian akibat barang yang diperdagangkan, maka upaya yang telah dilakukan terhadap kendala tersebut antara lain diuraikan sebagai berikut:

- a. Upaya penyelesaian terhadap faktor penghambat dalam penjaminan mutu produk yang diperdagangkan sesuai dengan ketentuan pasal 7 huruf d Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam hal kerusakan produk

yang disebabkan oleh berbagai hal seperti; tempat penyimpanan *stock* barang yang kurang baik, sistem sampling yang diterapkan oleh sebagian *supplier*, kelalaian *first in first out*, dan hilangnya informasi produk, tindakan yang dapat dilakukan oleh Toko Bromo Blitar sebagai upaya untuk meminimalisir kendala-kendala tersebut adalah:

- 1) Memastikan dengan baik bahwa populasi produk dari *supplier* sama baiknya dengan sampel, dengan mengusahakan pengecekan satu persatu meskipun memakan waktu.
 - 2) Lebih teliti dalam meletakkan antara *stock* produk lama dengan *stock* produk baru agar dapat memastikan produk yang terlebih dahulu masuk adalah produk yang pertama kali dijual. Juga dengan menggunakan alat *barcode scanner* agar lebih cepat dan akurat dalam mengetahui jumlah stok barang antara yang lama dan yang baru.
 - 3) Memasang perangkat tikus di gudang penyimpanan dan memberi alas dibawah kardus agar kardus tidak bersentuhan langsung dengan lantai yang lembab.
- b. Upaya penyelesaian terhadap faktor penghambat dalam pemberian kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan sesuai dengan ketentuan pasal 7 huruf f Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Kendala dalam pemberian kompensasi bagi konsumen yang disebabkan oleh berbagai hal seperti; karakteristik barang yang mudah rusak, adanya produk yang tidak dapat ditukar, tidak adanya bukti pembelian dari konsumen, dan jarak waktu antara keluhan dari konsumen dengan waktu pembelian produk yang terlalu lama, maka tindakan yang dilakukan oleh Toko Bromo Blitar sebagai upaya untuk meminimalisir kendala dan dapat memberikan penyelesaian atas keluhan konsumen antara lain:

- 1) Memberikan informasi sebelumnya terhadap produk yang tidak dapat ditukar apabila telah keluar dari toko. Sehingga memberi kesempatan bagi konsumen untuk mengecek kembali barang yang akan dibelinya.
- 2) Menggunakan bukti lain apabila bukti pembelian berupa nota tidak dapat ditunjukkan oleh konsumen. Seperti misal apabila waktu pembelian belum lama dan beberapa pegawai Toko Bromo Blitar masih mengingat bahwa benar konsumen membeli produk tersebut dari Toko Bromo Blitar, atau adanya bukti pembelian lain seperti rekam catatan oleh pegawai Toko Bromo Blitar sendiri. Maka atas bukti lain seperti itu, Toko Bromo Blitar akan mengusahakan penggantian rugi atas kerusakan produk tersebut.

Dari beberapa faktor yang menjadi faktor penghambat dalam rangka perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diuraikan diatas, pengawasan terhadap BDKT dijelaskan dalam pasal 9 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26/M-DAG/PER/5/2017 yang antara lain dilakukan untuk memeriksa kebenaran pencantuman kata dan nilai isi bersih, berat bersih atau netto untuk BDKT yang kuantitasnya dinyatakan dalam berat atau volume, pencantuman kata dan nilai panjang, jumlah, isi, ukuran atau luas untuk BDKT yang kuantitasnya dinyatakan dalam panjang, luas, atau jumlah hitungan, pencantuman kata dan nilai bobot tuntas atau berat tuntas atau *drained weight* untuk BDKT dan pasal 12 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26/M-DAG/PER/5/2017 mengenai cara melakukan pengawasan BDKT telah sesuai sebab dalam prakteknya Dinas Perdagangan Kota Blitar juga telah melaksanakan pengawasan BDKT sebagaimana yang ditetapkan oleh peraturan tersebut. Namun, salah satu hal yang dirasa belum terpenuhi adalah peran Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar dalam melakukan pengawasan di Toko Bromo Blitar karena sesuai dengan pasal 8

angka 1 huruf a Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26/M-DAG/PER/5/2017 tentang Pengawasan Metrologi Legal menyebutkan pengawasan terhadap UUTP yang ditempatkan di tempat usaha sedangkan dalam prakteknya Dinas Perdagangan Kota Blitar belum maksimal dalam melakukan pemeriksaan dengan terjun langsung ke lokasi dimana dalam hal ini adalah Toko Bromo Blitar.

Kemudian sebagaimana pasal 4 huruf f Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenai hak konsumen yang menyebutkan hak konsumen untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hal ini dirasa belum dilakukan karena faktor masyarakat termasuk dalam salah satu penghambat mengapa perlindungan konsumen di Toko Bromo Blitar belum dapat berjalan dengan baik dikarenakan pemahaman masyarakat khususnya masyarakat Kota Blitar sebagai mayoritas pelanggan Toko Bromo Blitar yang masih tergolong rendah.

Faktor - faktor lain yang menjadi penghambat dalam rangka perlindungan konsumen atas pemberian ganti rugi di Toko Bromo Blitar antara lain karena adanya konsumen yang belum memperhatikan jangka waktu penukaran barang sebagaimana pasal 19 angka 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyebutkan bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi, namun terkadang masih ada beberapa konsumen yang melakukan komplain meminta ganti rugi atau penggantian barang melebihi jangka waktu tersebut yang menjadi salah satu faktor penghambat dalam pemberian ganti rugi / penggantian barang.

Faktor lain yang menjadi penghambat seperti tempat penyimpanan yang kurang layak dan kelalaian dalam *first in first out* dapat menjadi pelanggaran pelaku usaha sebagaimana pasal 8 huruf d dan huruf e Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam hal tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, dan mutu dikarenakan faktor - faktor penghambat tersebut. Namun dalam upaya yang dilakukan

oleh Toko Bromo Blitar dalam menyelesaikan faktor - faktor yang menjadi penghambat tersebut, Toko Bromo Blitar dirasa telah memenuhi kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam pasal 7 huruf d dan huruf g Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenai menjamin mutu barang yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku dan pemberian ganti rugi atau penggantian barang apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang permasalahan yang berkaitan dengan judul **"Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan dan Minuman yang Rusak di Toko Bromo Blitar"** sebagaimana telah diuraikan dalam Bab III, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam memenuhi Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menjamin adanya kepastian hukum atas keselamatan dan kemananan konsumen dalam mencegah produk makanan dan minuman yang rusak, Toko Bromo Blitar melakukan berbagai upaya antara lain :
 - a. Upaya perlindungan secara preventif berupa pemeriksaan produk yang dilakukan dalam dua tahap. Pemeriksaan pertama dilakukan di gudang penyimpanan, dan pemeriksaan kedua dilakukan saat barang masuk dalam rak *display* produk. Pada kedua pemeriksaan tersebut, apabila terdapat produk yang tidak sesuai dengan standar mutu, produk akan disortir untuk dikembalikan ke gudang penyimpanan untuk kemudian dilakukan *return* kepada *supplier*.
 - b. Upaya perlindungan kuratif yang dilakukan berupa upaya penyelesaian atas produk rusak yang telah terjual kepada konsumen, upaya penyelesaian ini dilakukan dengan pemberian ganti rugi berupa penggantian barang kepada konsumen yang merasa dirugikan atas produk yang tidak layak untuk dikonsumsi dengan menunjukkan produk rusak yang telah terbeli dan bukti pembelian dari konsumen.
 - c. Upaya perlindungan lain seperti memberikan informasi yang benar terhadap produk - produk yang dijual dan memperlakukan semua konsumen secara baik dan tidak diskriminatif.

Dengan demikian perlindungan yang dilakukan oleh Toko Bromo Blitar telah memenuhi beberapa aspek dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 antara lain melaksanakan kewajiban pelaku usaha, melaksanakan tanggung jawab pelaku usaha, serta memenuhi hak hak konsumen sebagaimana dalam pasal 7, pasal 4, dan pasal 19 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

2. Kendala yang dihadapi dalam melaksanakan perlindungan konsumen dibagi menjadi tiga faktor. Pertama faktor pemerintah dan peraturan yang berlaku dimana dalam hal ini pemerintah melalui Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Blitar kurang aktif dalam melakukan pengawasan dengan turun ke lapangan terhadap produk yang belum dijual di Toko Bromo Blitar secara langsung.

Kedua faktor masyarakat, yaitu masih rendahnya pengetahuan masyarakat khususnya masyarakat Kota Blitar sebagai pelanggan Toko Bromo Blitar mengenai perlindungan konsumen itu sendiri, seperti kurangnya pemahaman masyarakat sebagai konsumen akan hak hak yang seharusnya mereka dapatkan dan kewajiban pelaku usaha dalam rangka perlindungan konsumen.

Ketiga faktor faktor lain, yaitu faktor penghambat dalam penjaminan mutu produk meliputi: tempat penyimpanan yang kurang baik, sistem *sampling* yang diterapkan oleh beberapa *supplier*, kelalaian dalam *first in first out* ,dan hilangnya informasi yang tertera pada label produk. Dan faktor penghambat dalam pemberian kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian meliputi: karakteristik produk yang mudah rusak, adanya produk tertentu yang tidak dapat ditukar, tidak adanya bukti pembelian dari konsumen, dan jarak waktu adanya keluhan dari konsumen dengan waktu pembelian produk yang terlalu lama

Dengan demikian perlindungan konsumen yang dilakukan Toko Bromo Blitar belum memenuhi beberapa aspek dikarenakan belum

terpenuhinya pasal 8 angka 1 huruf a Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26/M-DAG/PER/5/2017 tentang Pengawasan Metrologi Legal karena belum maksimal dalam melakukan pengawasan UUTP di tempat usaha, kemudian pasal 4 huruf f Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan hak konsumen untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen karena rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai perlindungan konsumen, dan pasal 19 angka 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai jangka waktu pemberian ganti rugi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat memberi saran:

1. Upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh Toko Bromo Blitar sudah dilakukan dengan cukup baik sehingga perlu dipertahankan atau lebih baik lagi apabila ditingkatkan pengawasan terhadap setiap produknya agar terjamin tidak adanya produk rusak yang terjual sehingga konsumen senantiasa merasa aman dan nyaman untuk berbelanja di Toko Bromo Blitar.
2. Guna mengurangi resiko yang terjadi akibat faktor - faktor yang menjadi penghambat dalam perlindungan konsumen, pihak Toko Bromo Blitar dapat melakukan upaya untuk meminimalisir faktor tersebut seperti melakukan renovasi pada gudang penyimpanan yang kurang baik dengan memberi ventilasi yang cukup sehingga sirkulasi udara, pencahayaan dan suhu dalam gudang penyimpanan menjadi lebih baik dan higienis, juga lebih teliti dalam memisahkan antara *stock* produk lama dengan *stock* produk baru agar dapat memastikan produk yang terlebih dahulu masuk adalah produk yang pertama kali dijual sehingga tidak terjadi kelalaian menerapkan sistem *first in first out*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Az Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya.
- Danger, Erik P, 1992. *Selecting Colour for Packaging*. England: Gower Technical Press Ltd.
- Harry Duintjer Tebbens, 1980. *International Product Liability, Sijthoff & Noordhaff*. Netherland: International Publishers.
- HB. Soetopo, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- H.B Soetopo. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Metode Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS Press.
- Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Lexy J Moleong. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- McCarthy, E. Jerome William, D. 1995. Perreault, *Intisari Pemasaran Sebuah Rancangan Manajerial Global*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- N. H. T. Siahaan, 2005. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Shidarta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo
- Soerjono Soekanto, 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Soerjono Soekanto, 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Sofie, Yusuf, 2003. *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Suryani, Tatik. 2003. *Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zainudin Ali. 2015. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana

Jurnal:

Ann Maruchek, 2016. *"Product Safety and the Food Supply Chain"*. Reference Module in Food Sciences. US: Kenan-Flagler Business School, University of North Carolina at Chape Hill.

Aulia Muthiah, 2017. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen". *Dialoga Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi* Volume 7 Nomor 5 Mei 2017.

Agnes Maria Janni Widyawati, 2018. "Tanggung Jawab Produsen Terhadap Konsumen Atas Barang yang Menimbulkan Kerugian". *Spektrum Hukum* Vol. 15, No 2 2018.

Ali Mansyur, Irsan Rahman. "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional". *Jurnal Pembaharuan Hukum* Volume II No.1 Januari - April 2015. Semarang: Universitas Islam Sultan Agung.

David J. Smith, 2017. *"Product Liability and Safety Legislation"*. Reliability, Maintainability, and Risk Chapter 20.

Eka Dharma Yuda, I Dewa Gede, 2014. "Hukum Konsumen Perlindungan Produk Terhadap Makanan yang Dipasarkan Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999". *Kertha Semaya*, Vol.02, No.03.

Ega Prabandini, Gek, 2016. "Akibat Hukum Terhadap Pelaku Usaha yang Menjual Makanan Kadaluwarsa". *Kertha Semaya*.

Florian Baumann, Tim Friehe, Alexander Rasch, 2016. "Why Product Liability May Lower Product Safety". *Economics Letter* 21 Agustus 2016.

Hartono, Sri Redjeki. "Perlindungan Konsumen di Indonesia (Tinjauan Makro)". *Jurnal Mimbar Hukum*, Edisi Khusus No. 39/X/ 2001. Yogyakarta: Fakultas Hukum UGM

- Holijah, 2013. "Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha terhadap Kerugian Akibat Produk Barang Cacat Tersembunyi" Proposal Disertasi. Palembang: Fakultas Hukum UNSRI.
- Ikhwan Aulia Fathahillah. "Ganti Kerugian Berkaitan dengan Product Liability Ditinjau dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" Jurnal Supremasi Hukum. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Sahid Jakarta.
- Johannes Gunawan, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", Jurnal Bisnis, Vol 1 1999.
- K Purnhagen and B van der Meulen, 2016. *"Consumer Protection Legislation"* Encyclopedia of Food and Health. Wagenigen, The Netherlands: Wagenigen University.
- Maria Arbatskaya, Maria Vysnya Aslam. 2018. *"Liability or Labeling, Regulating Product Risk with Costly Consumer Attention"* Journal of Economic Behavior and Organization 13 Agustus 2018.
- M Toar, Agnes, 1989. "Tanggung Jawab Produk dan Sejarah Perkembangannya di Beberapa Negara". Penataran Hukum Perikatan II 17 – 29 Juli 1989. Ujung Pandang.
- Renny Supriyatni Bachro, 2003. "Product Liability Sebagai Salah Satu Alternatif Perlindungan Terhadap Keamanan dan Keselamatan Konsumen". Jurnal Sosiohumaniora, Vol. 5, No. 1, Maret 2003 : 56 -67.
- Rudolf S. Mamengko, 2016. "Product Liability dan Profesional Liability di Indonesia". Jurnal Ilmu Hukum Vol. III No. 9 Agustus 2016.
- Siti Nurbaiti, 2013. "Aspek Yuridis Mengenai Product Liability Menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen". Jurnal Hukum Prioris Vol. 3 No. 2 Tahun 2013.
- St. Nurjannah, 2013. "Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen". Jurnal Al-Daulah Vol 1 No. 2 Juni 2013. Makassar: UIN Alauddin Makassar.
- Syukhrianti Mukhtar, Muchammad Nurif, 2015. "Peranan Packaging Dalam

- Meningkatkan Hasil Produksi Terhadap Konsumen". Jurnal Sosial Humaniora, Vol. 8 No. 2, November 2015.
- Tami Rusli, 2012. "Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen". Pranata Hukum Volume 7 Nomor 1 Januari 2012. Bandar Lampung: Universitas Bandar Lampung.
- Taroreh, Vicky F, 2014. "Kajian Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa". Vol.2, No.2.
- Tim Friehe, Elisabeth Schulte, 2017. *"Uncertain Product Risk, Information Acquisition and Product Liability"*. Economics Letter 7 Juni 2017. Philipps University of Marburg.
- Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo, 2011. "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen". Litbang Perdagangan, Vol. 5 No. 2, Desember 2011.
- Yuyut Prayuti, 2011. "Penerapan Doktrin Product Liability sebagai Asas Pertanggungjawaban Produsen dalam Perlindungan Konsumen. Tridharma", Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah IV. Tahun XXIII, Nomor 10, Mei 2011.
- Zhengchuan Xu, Yufei Yuan, 2008. *"Principle-based Dispute Resolution for Consumer Protection"*. Knowledge-Based System 22 4 Mei 2008.

Peraturan Perundang - Undangan:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 329/Menkes/Per/XII/1976 tentang Produksi dan Peredaran Makanan.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26/M-DAG/PER/5/2017 tentang Pengawasan Metrologi Legal.
- Keputusan Walikota Blitar Nomor : 188/68/hk/410.010.2/2019 tentang Tim Koordinasi dan Pengawasan Makanan dan Obat (TKP2MO) Kota Blitar.

Internet:

<http://www.jurnalhukum.com/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha/>

diakses 18 November 2018 pukul 15.15 WIB.

[https://www.liputan6.com/health/read/3552838/bpom-temukan-jutaan-kemasan-](https://www.liputan6.com/health/read/3552838/bpom-temukan-jutaan-kemasan-pangan-ilegal-rusak-dan-kedaluwarsa)

[pangan-ilegal-rusak-dan-kedaluwarsa](https://www.liputan6.com/health/read/3552838/bpom-temukan-jutaan-kemasan-pangan-ilegal-rusak-dan-kedaluwarsa) diakses 19 November 2018 pukul 19.00 WIB.

<http://www.kemendag.go.id/files/pdf/2007/03/30/hasil-kajian-badan>

[perlindungan-konsumen-nasional-bpkn-id1-1353754131.pdf](http://www.kemendag.go.id/files/pdf/2007/03/30/hasil-kajian-badan-perlindungan-konsumen-nasional-bpkn-id1-1353754131.pdf) diakses 19 November 2018 pukul 19.15 WIB.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
FAKULTAS HUKUM

Jl. Ir. Sutami 36A, Ketingan Surakarta 57126
Telp/fax. (0271) 664989, web : <http://hukum.uns.ac.id>; e-mail : fh.uns@uns.ac.id

Nomor : 1780 /UN27.03/PI/2019
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : **Permohonan Surat Pengantar Ijin Penelitian**

Yth. Walikota Blitar
c.q. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan
Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar
Jalan Anjasmoro No. 53 Kepanjen Lor
di Blitar, Jawa Timur

Dengan ini Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta,
memohonkan ijin bagi mahasiswa :

Nama : Berlian Ratri Wijayanti
N I M : E0015079
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Jl.Ir. Sutami 36A, Ketingan Surakarta 57126

Mohon berkenan untuk memberikan surat pengantar ijin penelitian untuk melakukan
penelitian di **Dinas Kesehatan Kota Blitar**, Jalan Sudanco Supriyadi, Bendogerit,
Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur yang akan di laksanakan pada tanggal 15 April
2019 .s.d 23 April 2019.

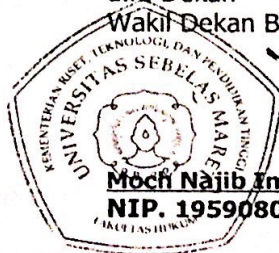
Dengan judul :
**Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan dan Minuman yang
Rusak di Toko Bromo Blitar**

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih,

Surakarta, 8 April 2019

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik



Moch Najib Imanullah, S.H., M.H., Ph.D
NIP. 19590803 1985031001



PEMERINTAH KOTA BLITAR
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BLITAR

Jalan Anjasmoro No. 53 Blitar Telp./Fax (0342) 804063
email : bakesbangpol-pb@blitarkota.go.id

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/ 164/410.204/2019

UNTUK MELAKUKAN PENELITIAN/SURVEY/RESEARCH/PENGABDIAN MASYARAKAT

Memperhatikan : Surat dari Dekan (Wakil Dekan Bidang Akademik) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta Nomor : 1780/UN27.03/PI/2019 Tanggal, 8 April 2019 Perihal Permohonan Rekomendasi Penelitian/Survey/Research.

Dengan ini menyatakan tidak keberatan/Penelitian/Survey/Research/Pengumpulan Data/Wawancara dilakukan oleh :

Nama Ketua : **BERLIAN RATRI WIJAYANTI**
NIM : EQO15079
Fakultas/Prodi : S1 Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta
Alamat : Dusun Ponggok Rt.08/02 Desa/ Desa.Ponggok Kec.Ponggok Kab Blitar
Tempat/Pelaksanaan : Dinas Kesehatan Kota Blitar
Judul : "Perlindungan Konsumen terhadap produk makanan dan minuman yang rusak di Toko Bromo Blitar"
Waktu Pelaksanaan : 23 April s/d 23 Mei 2019

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- 1 Mentaati segala ketentuan yang berlaku ditempat Penelitian / Survey / Research / Magang.
- 2 Dalam setiap melakukan kegiatan selalu menggunakan identitas yang berlaku.
- 3 Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan-kegiatan diluar ketentuan yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut diatas.
- 4 Setelah selesai melakukan kegiatan dimaksud, diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Pemerintah (Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar) mengenai hasil pelaksanaan kegiatan dimaksud.
- 5 Surat Keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan-ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Blitar, 22 April 2019



An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK
DAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH KOTA BLITAR
Sekretaris

Drs. YUDHA BUDIONO, MM

Pembina Tingkat. I

NIP. 19660326 198603 1 011

Tembusan : disampaikan Kepada Yth

1. Kepala Dinas Kesehatan Kota Blitar
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta
3. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA BLITAR
DINAS KESEHATAN

Jl. Sudanco Supriadi No. 61 Telp. (0342) 802162 Fax. (0342) 802838
Website : www.dinkes.blitarkota.go.id Email : dinkes@blitarkota.go.id

SURAT KETERANGAN

NO : 440 / 085 / 410.109.2 / 2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Muhammad Muchlis, MMRS
NIP : 19650912 200212 1 004
Pangkat : Pembina Tk. I / IV B
/Golongan
Jabatan : Kepala Dinas Kesehatan Kota Blitar

MENERANGKAN

Bahwa :

Nama : BERLIAN RATRI WIJAYANTI
NIM : EQ015079
Alamat : Dusun Ponggok 08/02. Desa Ponggok,
Kec.Ponggok, Kab.Blitar
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Ilmu Hukum
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Adalah : Yang tersebut di atas benar-benar telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi dengan judul " PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MAKANAN DAN MINUMAN YANG RUSAK DI TOKO BROMO KOTA BLITAR"
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 3 Mei 2019

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Blitar

dr. Muhammad Muchlis, MMRS
Pembina Tk. I

NIP. 19650912 200212 1 004